DOCUMENT RESUME

ED 474 956 PS 031 156

AUTHOR	Kaiser, Barbara; Rasminsky, Judy Sklar
TITLE	Partners in Quality: Issues, 1 = Partenaires pour la qualite: Enjeux, 1.
INSTITUTION	Canadian Child Care Federation, Ottawa (Ontario).
SPONS AGENCY	Human Resources Development Canada, Ottawa (Ontario).
ISBN	ISBN-0-9685157-2-X
PUB DATE	1999-00-00
NOTE	53p.; For related documents, see PS 031 157-162. Additional funding provided by Child Care Visions. Translated by Diane Archambault.
AVAILABLE FROM	Canadian Child Care Federation, 383 Parkdale Ave., Suite 201, Ottawa (Ontario) K1Y 4R4, Canada ($8). Tel: 800-858-1412 (Toll Free); Tel: 613-729-5289; Fax: 613-729-3159; e-mail: orders@cccf-fcsge.ca; Web site: http://www.cccf-fcsge.ca.
PUB TYPE	Guides - Non-Classroom (055) -- Multilingual/Bilingual Materials (171)
LANGUAGE	English, French
EDRS PRICE	EDRS Price MF01 Plus Postage. PC Not Available from EDRS
DESCRIPTORS	*Administrators; Caregiver Child Relationship; *Child Care; *Child Caregivers; Cultural Awareness; Ethics; Foreign Countries; Multilingual Materials; Parent Caregiver Relationship; *Partnerships in Education; *Program Improvement; Self Evaluation (Individuals); Standards; *Workshops
IDENTIFIERS	Canada; *Day Care Quality

ABSTRACT

Partners in Quality is a research and development project sponsored by the Canadian Child Care Federation and its affiliates to explore how child care providers, parents, and other partners can work together to support and improve quality in child care. Based on the view that the quality of the caregiver-child relationship is a key component of quality child care, this booklet, in both English and French, forms the foundation for a series of 10 workshops that support caregivers in developing skills for self-awareness about their daily practice. This booklet introduces the Partners in Quality project and discusses the components of child care quality from the perspectives of children, parents, providers, and the community. The booklet then introduces the three major components of the workshop series: (1) relationships with children and their families; (2) child care infrastructure, including working conditions and professional development; and (3) the place of early childhood care and education in the community. (Contains 80 endnotes.) (KB)

Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made
from the original document.

ED 474 956

Partners in Quality

Issues

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.

☐ Minor changes have been made to improve reproduction quality.

• Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

PERMISSION TO REPRODUCE AND DISSEMINATE THIS MATERIAL IN MICROFICHE, AND IN ELECTRONIC MEDIA FOR ERIC COLLECTION SUBSCRIBERS ONLY, HAS BEEN GRANTED BY

Gaetane Huot

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

2A

PS 031156

A project of the Canadian Child Care Federation
in partnership with its provincial/territorial affiliate organizations

BEST COPY AVAILABLE

Issues 1

Partners in Quality

Written by Barbara Kaiser and Judy Sklar Rasminsky
Based on the research papers of the Partners in Quality project

ISBN: 0-9685157-2-X

Partners in Quality is a research and development project sponsored by the Canadian Child Care Federation and its provincial/territorial affiliates to explore how child care service providers, parents and other partners can work together to support and improve quality in child care. Although recognizing that regulation is important in setting the stage for quality, research shows that the interaction between the care provider and the child is a key component of quality child care. Resources that support the care provider in developing skills for self-awareness about their daily practice can make a significant contribution to enhancing quality. Through the work in Partners in Quality, we are exploring how to build on the traditional approaches to quality in order to strengthen and support child care providers working in all settings. We are developing resources to support and encourage reflective daily practice within a model of community dialogue and involvement.

This booklet is the first in a four-part series that is being distributed broadly across Canada between September 1999 and March 2000. This resource series is intended to support practitioners in the child care field and to enhance the dialogue within communities on the importance of quality child care environments.

The Partners in Quality resource series covers the following topics: Issues, Relationships, Infrastructure and Communities. The series will be supplemented by several practical tools: standards of practice, a self-examination tool for child care practitioners, a code of ethics, and review tools for child care settings.

The Partners in Quality source documents for Part I are:
*Community Development: Models of Engagement and Evaluation** by Allison Benner
*Elements of Quality** by Gillian Doherty
*Multiple Stakeholders, Multiple Perspectives** by Gillian Doherty
Partners in Quality for Canada's Children [survey questionnaire]
*Regulations as a Strategy for Promoting Quality in Child Care Settings** by Gillian Doherty
Survey of People Involved in Child Care/Early Childhood Education [analysis of survey results] by Gillian Doherty and Andrew Taylor
Quality Assurance in Child Care by Theresa Hunter
*Quality Child Care and Community Development: What is the Connection?** by Allison Benner

*The research papers are being published in the Canadian Child Care Federation's new series *Research Connections Canada: Supporting Children and Families*. This series is being distributed to organizations and resource centres across Canada.

Affiliate Organizations of the Canadian Child Care Federation
Alberta Association for Family Day Home Services
Association of Early Childhood Educators of Newfoundland and Labrador
Association of Early Childhood Educators, Ontario
Certification Council of Early Childhood Educators of Nova Scotia
Early Childhood Coalition Petite Enfance (New Brunswick)
Early Childhood Development Association of P.E.I.
Early Childhood Educators of B.C.
Early Childhood Professional Association of Alberta
Fédération des centres de la petite enfance du Québec
Home Child Care Association of Ontario
Manitoba Child Care Association
Saskatchewan Child Care Association
School-Age Care Association of Ontario
Yukon Child Care Association
Western Canada Family Child Care Association of B.C.

Steering Committee
Karen Charlton, Chair, Alberta
Dianne Bascombe, Ontario
Lee Dunster, Ontario
Robyn Gallimore, Ontario
Jane Hewes, Alberta
Chris McCaffrey, Quebec
Trudy Norton, British Columbia
Marie Rosset, Manitoba

Principal Researcher
Gillian Doherty, Adjunct Professor, Department of Family Relations and Applied Nutrition, University of Guelph

Researchers
Allison Benner, Unit for Child Care Research, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Ruth Chapple, Consultant, Ottawa
Teresa Hunter, Unit for Child Care Research, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Marilynn Kuhn, Consultant, Ottawa
Alan Pence, Professor, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Andrew Taylor, Centre for Research and Education in Human Services, Kitchener

Production Coordination: Anne Maxwell
Design & Layout: Fairmont House Design
Artwork: Christine Tripp
Translation: Diane Archambault/Min'Alerte
Printing: M.O.M. Printing

This project is funded by Child Care Visions, Human Resources Development Canada.

© CCCF, 1999

Canadian Child Care Federation
Suite 201, 383 Parkdale Avenue, Ottawa, Ontario K1Y 4R4
Tel: (613) 729-5289 or 1 800 858-1412; Fax: (613) 729-3159; E-mail: cccf@sympatico.ca

"Always remember: the children are first."

Child care centre staff, Winnipeg, response to the Partners in Quality Survey

What is quality in child care?

That's the question the Canadian Child Care Federation's Partners in Quality Project has been wrestling with for the past two years.

Why?

- because the first six years of life are crucial for children's development;
- because the parents of almost 800,000 children under the age of six were working or studying full time in 1996, and most of those children were in child care;
- because children's well-being and development suffer when they have poor quality care, and even an advantaged family background can't protect them.[1]

But in our society, where so many children are struggling with poverty, divorce and violence, and families are increasingly diverse, isolated and stressed,[2] what exactly is quality child care?

What does the research say? What do the commentators say? And just how do we get from the academic papers – from "structural, contextual and process elements" – to the caregiver making play dough in her kitchen in rural Alberta and the children she sees every day?

Quality in child care certainly isn't a new subject, and this is by no means the Canadian Child Care Federation's first run at it. (Nor will it be the last!) But child care is coming of age, and as it matures, it is becoming more thoughtful and analytical about itself. There is a lot of disagreement about what quality is, and we've talked far into the night to make sense of the issues.

What have we found? Something old, something new, something borrowed – and some new research to back up old ideas. But this is the bottom line: as you probably suspected, the frontline workers are what matters most when it comes to quality.

So hold on tight. Together we are about to embark on a wild road trip in search of the meaning of quality child care in Canada. This won't be an easy ride – it's filled with potholes, curves and dirt roads. But we hope it will inspire you – to reflect, to unpack your suitcases and linger, to revisit some of the sights later, either alone or with your colleagues.

Five-star sights

Before we start, we should tell you about some of the places we'll visit on this journey – or at least the key ideas that we'll encounter along the way.

- *The first is that defining – and achieving quality – is a dynamic, ongoing process.* We'll never be able to say "That's it. Here are the rules, written in stone. All we have to do now is follow them." Quality has to reflect what people want, need and know, and that's always changing. As we understand more about how the brain works, as we understand more of the implications of multiculturalism, we try to apply our knowledge and our insights to our practice. It's that constant change that makes working in this field so exciting.
- *The second idea is that defining quality involves not just the experts but all of us* – the children we care for, their families, our communities, our governments, and of course, you, the people for whom child care is a way and a means of life. We all have a stake in quality child care, and figuring out how to accommodate the needs, desires and values of so many different stakeholders is a vital part of the process.
- *The third idea is that there are many ways to get to quality,* lots of roads that will take us where we want to go. For instance, vegetarians and meat-eaters can prepare meals that meet children's nutritional requirements equally well.
- *The fourth idea is self-reflection* – looking at what you do, considering its impact, thinking about why you do it and how you could make it better. The desire to take control of your own work lies at the heart of quality. Self-reflection is both an attitude and a method, a jumping-off point for our trip and a destination at the same time. It can make a difference in everything you do.

As you'll see, the amazing thing is that all of these ideas fit together.

So welcome aboard. You are a key partner in quality, and we are delighted to have you along. As we explore the landscape of quality, we expect you to tell us where you want to go, give directions, and take your turn driving. So let's go!

The traditional foundation

Traditionally, when North American researchers zoom in on quality, they focus on three critical elements – the ratio of caregivers to children, the number of children in the group, and the caregivers' training in child-care-related areas. The experts have dubbed this trio of elements the "iron triangle" because they wield so much influence on quality when they're clustered together. They have long been considered the absolute foundation of quality child care and education.[3]

Because of their importance (and because they lend themselves to measurement), governments all over North America have decided that regulating these three elements is a good way to ensure quality. Indeed, research bears this out: centres in provinces with higher regulatory standards tend to have higher scores on tests of quality.[4]

Family Style

Family child care has an iron triangle, too.

The size of the group of children (which also takes into account the age mix), support for the provider, and training in child-care-related areas are all crucial to quality in family home child care.[5]

As family child care expert Kathy Modigliani puts it, "The benefit of child-related training in improving the quality of care is probably the most conclusive research finding in family child care."[6]

All provinces and territories regulate group size (and ratio by default); and some require providers to take some basic training within the first year that they provide care. To lend support to providers, some provinces use family child care agencies, others a network of resource programs, and some rely on licensing officals.[7]

Who's at the Wheel?

Directors are often called "gatekeepers to quality" because they have so much influence on what goes on inside child care centres.

When they have a university degree, specialized training in early childhood, training in administration, and several years of experience in child care, their centres tend to provide better quality care.[8]

Yet no jurisdiction requires its directors to have management training, and some don't even demand training in early childhood care and education.[9]

Regulation isn't enough

How important are regulations, particularly of the iron triangle elements? Very, research confirms. It is important to have regulations, and it is important for regulations to set the bar high.[10]

But they are not nearly as important as some of us may have thought.[11]

For a start, regulations have limitations. We can use them only with elements that are easy to check and measure, like ratios, square footage and staff qualifications. Health and safety matters are prime targets for regulation in every jurisdiction because they usually involve physical arrangements – everyone can see if the toxic cleaning materials are under lock and key.[13]

The Rusty Triangle

In 1990 the Families and Work Institute began an intensive case study of the Johnson & Johnson Child Development Center in New Brunswick, New Jersey. The results threw the researchers for a loop.

In comparison to centres in a large national study the year before, the Johnson & Johnson centre had better than average ratios and group sizes, and its caregivers had more specialized training. Yet with all of these elements of quality squarely in place, it received a poor score on provider sensitivity.

Why? Researchers found the answer after the centre went through the accreditation process of the National Association for the Education of Young Children (NAEYC), when lo and behold, there were more developmentally appropriate activities and more children who were securely attached to the educators. Most importantly, provider sensitivity increased and harshness diminished.

Researchers attributed the dramatic turnaround to the NAEYC's extensive self-evaluation requirements. They speculated that the caregivers had become more aware of and reflective about their behaviour.

The iron triangle could not sustain quality by itself.[12]

To be effective, regulations have to be monitored and enforced, but again, there is a limit. Too much monitoring is expensive – and often inappropriate. A licence implies that the authorities have confidence in the centre, the home or the caregiver. They regard the people working there as professionals and expect them to follow the rules.[14] The frequent appearance of a licensing inspector for no good reason, especially in a home, may be viewed as harassment.

Even when a centre or home consistently violates regulations, getting it to make changes or closing it down is not easy. The law requires due process – evidence is hard to come by, and parents may choose to ignore violations or to oppose government action because they're afraid they'll lose their child care.[15]

Last – but certainly not least – the regulations may bear little resemblance to the experts' recommendations. Not a single province or territory requires a post-secondary two-year credential in early childhood care and education for everyone working with preschool children in a child care centre – yet that is what the research advises.[16] Quebec permits child care centres to have a ratio of 1:5 for children under the age of 18 months, while research suggests a maximum of 1:3. The Yukon allows a family provider to care for three infants plus three other children under six.[17] How could she possibly evacuate them all in a fire?

All of this underlines the limits of regulation. "There are many centres I would shudder at putting my children in," writes a Partners in Quality Survey respondent in Fredericton, NB. "How and why are they still operating?"

What else matters?

Are you wearing your seatbelt? This is where our trip starts to become bumpy – we are about to leave the superhighway and let our ideas about quality child care expand. Regulation and the iron triangle provide a solid foundation – but we have mountains to climb.

In their search for quality, the experts have found a whole group of factors that they call "contextual" elements. They originate outside of the classroom, the family child care home or the resource centre, but they surround and impinge on it, and they have a substantial impact on what goes on inside.

Here are some of the contextual elements that make a difference in quality:

- The director's administrative style creates an atmosphere in a centre or a family child care agency. When an administrator provides a well organized, flexible working environment, encourages staff input into policy and programs, offers regular opportunities to discuss children, and supports professional growth, the caregivers are more satisfied with their jobs – and

satisfied caregivers do a better job of caring for children.[18]

- Higher salaries and better working conditions are also associated with more satisfied caregivers and better quality care.[19]
- Non-profit programs are more likely to offer a higher quality of care than programs operated for profit – although neither type has a monopoly. There are plenty of examples of low (and high) quality programs in both sectors.[20]
- Support for providers lifts quality in family child care homes, whether an agency or an informal peer network provides it.[21]
- In the Partners in Quality Survey, you rated government funding as the number one means of promoting quality,[22] and the research supports you: government funding allows centres to have better ratios and to pay better wages – which means they can attract and keep better qualified staff, who in turn have higher quality interactions with the children.[23]

Like the iron triangle elements, all of these contextual elements influence the quality of care, but they do not guarantee it.[24] As Sandra Scarr and her co-authors put it, they "can set the stage for higher quality but they do not direct the play."[25] They work their magic by being "enablers." That is, they make possible what matters most of all in high quality child care: positive interaction between the caregiver and the child.[26]

Between caregiver and child

When we launched this project, we asked about your views on quality. Of course you nominated a safe, clean, and spacious environment and parental involvement as important elements, but your two top choices were:

- programs that offer a range of activities, build self-esteem, foster independence; and
- trained staff (caregivers who understand child development, nurture and support children and provide stimulating activities).[27]

For you, regulations (and by implication the other iron triangle elements of ratio and group size) fell into a different category. They were mechanisms for achieving quality rather than its most important elements. Instead you went straight to the heart of the matter: what happens between you and the children. This is called "process quality."

Research backs you to the hilt. Listen to experts Carollee Howes and Ellen Galinsky: "Research shows that the most important ingredient of high-quality early education and care is the relationship between the teacher and the child."[28] Studies in Bermuda, Canada, England, the United States and Sweden all confirm the connection between caregiver-child interaction and the child's development.[29]

What makes for positive, high quality interaction? North American research points this way:

- When a caregiver is sensitive (warm, supportive and alert to the child's mood) and responsive, the children feel more secure and therefore open to learning opportunities. In both centres and family child care homes, children with sensitive, responsive caregivers are more socially competent and have better language and cognitive development.
- When a provider shows an active interest in the children's activities, the children explore more freely, interact more often (and more positively) with their peers, and engage in more social pretend play. They also fare better in their language and cognitive development.
- Conversation where child and adult exchange information and ideas encourages both language development and social competence, particularly if the caregiver isn't directive or restrictive.
- A predictable daily routine is also important. It should include organized and developmentally appropriate activities yet remain flexible enough for the children to choose what they want to do some of the time.[30]
- It is essential to tune in to each child's culture and to adjust care accordingly. Culture – both our own and the child's – plays a key role in interactions, and becoming aware of it is extremely important (and difficult!). Children and adults interact in different ways in different cultures – in fact, not every culture values the items on the preceding list to the same degree.

What enables caregivers to do all of the above?

As we've already mentioned, training, settings with a favorable ratio and group size, and an agreeable working environment set the stage.

Consistency – that is, lack of turnover – is an enabling factor, too. When caregivers know the child well, they can gauge his moods and needs, respond to him more appropriately and create more positive interactions. Children who have a stable provider play more actively with their peers and are less distressed when their parents leave.

On the other hand, caregiver changes – whether in a centre, a family child care home or a parent's home – have the opposite effect, and the consequences show up everywhere. The quality of the interaction between the caregiver and the child is poorer, and activities tend to be less developmentally appropriate. The child is less securely attached and less socially competent, and he has lower levels of play and poorer language development.[31]

Parent involvement – another of the elements you endorsed in the survey – also influences the interaction between the caregiver and the child.[32]

Quality is in the eye of the beholder

So far we've focused mostly on what the experts in the field – researchers, professional organizations, advocates – have had to say about quality. They have taken the lead on this issue,[33] and listening to them you'd often imagine quality was an objective entity, clear and fixed.

But when you think about it – as many people have begun to do – the experts don't know everything. They are concerned about children with a capital "C" – children as a group, not individual children – and they are searching for elements of quality that apply to as many situations as possible, a kind of one-size-fits-all standard. They also see things through the frame of their own culture, which is usually white and middle class.[34]

But there are many people besides the experts who have an important stake in early childhood care and education. They, too, have needs, interests, cultures and values, and quality from their various perspectives might look entirely different. They have a right to sit at the table, to speak out, to be listened to. And they are just beginning to find their voices.

As researcher Deborah Phillips says, "The most challenging and the most critical aspect of reframing the quality debate may not involve reconsidering the content of prevailing definitions, but rather extending the reach of *who* defines, and therefore influences and feels personal responsibility for, quality in early childhood care and education."[35]

Just who should be defining quality? Lillian Katz, a former president of the NAEYC and a guru of American child care, urges us to consider four stakeholders in quality (in addition to the experts): children, parents, child care providers, and the community and society at large.[36]

The child's eyes

One of the questions in the Partners in Quality Survey asked about involving children in establishing and implementing daily activities. Thirty-four percent of the respondents who work on the front lines replied that three- to five-year-olds should have a say in what they do.[37]

But giving children a choice between playing with blocks and painting is a far cry from asking them what they like – or dislike – about their child care program and then acting on their advice to the extent that is reasonable.

Yet that is what they do in Denmark, where they believe strongly in children's rights and officially include children in child care in decision-making. The policy of the Danish Ministry of Social Affairs states, "Children should be included in the planning and execution of activities in daytime child care facilities, according to their age and maturity.... Children in this way are able to gain experience of the connection between influence and responsibility on a personal and social level."[38]

For several years Denmark operated a national Children as Citizens Project intended to increase children's influence on issues relevant to children. In connection with this project, elementary school children observed three- to six-year-olds in a child care centre. In their report the school children pointed out that the children in the centre probably weren't all hungry at the same time, that they might want to drink something besides water between meals, and that they might not all want to go outside at the same time.

The staff at the centre acted on the report's observations. They allowed the children to eat lunch when they wished and drink juice at any time. They also stationed a staff member on the playground all day long.

An early childhood worker summed up this experience by noting, "We had no idea what we had opened up... but over the years the children have made an increasing number of decisions, and the result is a life that children and adults really share. It is still the responsibility of the adults to introduce the children to the social world, but countless decisions are now taken by the children."[39]

Families as stakeholders

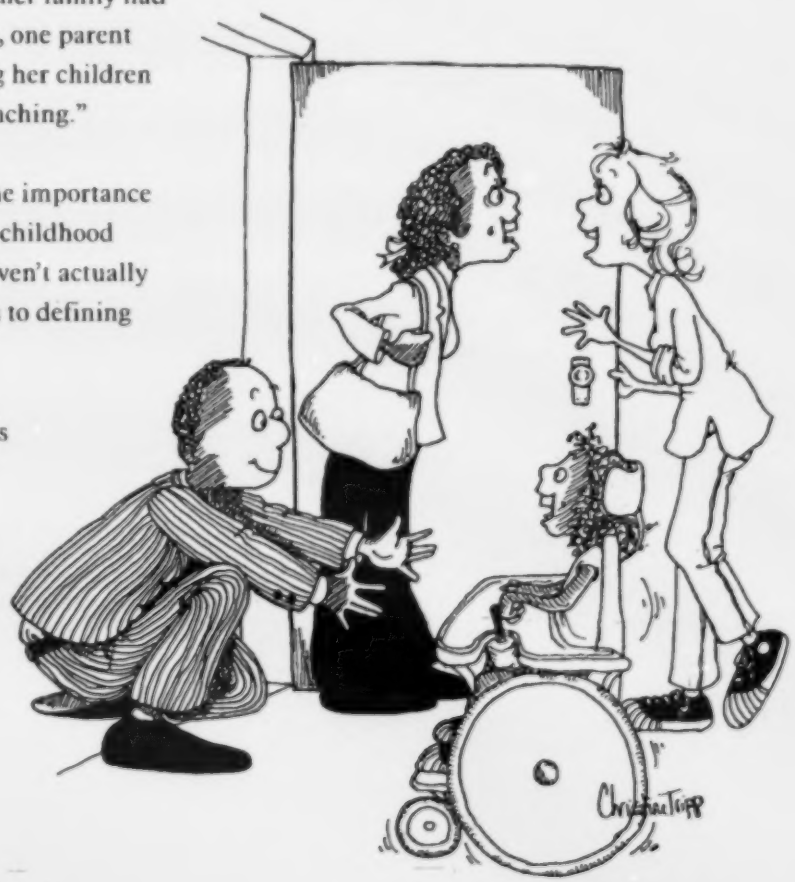
Mary Larner, an expert on parent involvement, doesn't mince words. "No one has a greater stake in the quality of child care than parents," she says. "They are the ones who will share their child-rearing role with the programs or individuals they choose as caregivers."[40]

Parents' responsibility is to their own child, and it's a responsibility they take very seriously indeed. Even though her family had the same caregiver for 11 years, one parent expressed the feeling of leaving her children with someone else as "gut-wrenching."

Although we talk a lot about the importance of parent involvement in early childhood care and education, parents haven't actually had much input when it comes to defining quality.[41]

Families are all different, so it's virtually impossible to say what they want as a group. But when researchers ask them, North American parents do agree with one another (and with the experts) that the following elements are necessary for quality child care:

- a caregiver who is warm, sensitive and responsive;
- a safe, healthy environment;
- activities that stimulate the child's development;
- good communication between the parent and the provider;
- a child-rearing philosophy that matches the parents' philosophy, especially where discipline is concerned.[42]



The parents in these studies didn't care much about regulations or training. As one parent put it, "You can't teach someone to love children."[43]

What forms the parents' perspective?

Every family's child care arrangement has to satisfy a whole range of needs, interests and values, and the parents' resources definitely limit their options. They cannot select child care that they can't afford, that isn't open during the hours they need it, that doesn't have a space available, that they can't reach relatively easily by foot, car or public transport.[44] It is therefore not at all surprising that these very concrete matters enter into a parent's definition of quality, and what parents choose is invariably a compromise.[45]

Their child is another important force in molding the parents' perspective. The care has to suit this unique person, and what fits when he's a baby may change as he grows. The child's age definitely enters into the parents' definition of quality.

Parents of infants and toddlers often want their child care to be like home.[46] Whether the care is in their home, someone else's, or a centre, they are prone to leave their provider elaborate instructions so that she'll hold, feed and play with their baby just "the way I would."[47]

They are also looking for safe and healthy surroundings and warm interactions with the caregiver. If their child is in centre care, the ratio is important to them, too.[48]

As children get older, the safe, healthy environment and the warm, responsive provider remain top priorities, but parents also want their child to play with other children and to begin to prepare for school.[49] At this stage parents may place more emphasis on trained caregivers[50] and an academic curriculum – which may put them at odds with their providers if they push for flash cards and repetitive academic exercises.[51]

Parents of children with special needs bring their own distinctive perspective to quality. For them it is a necessity to feel welcome in the environment and to be actively involved in setting and reviewing goals for their child. In their eyes, a quality program adjusts its setting, equipment and programming to enable their child to participate to the maximum extent possible and to assure the best developmental outcome for her. And they want the program to provide enough staff who are trained to deal with special needs and inclusion.[52]

Culture also plays a key role in the way families look at quality in child care. Child-rearing methods and parents' expectations of their children vary from culture to culture. Although most parents probably want caregivers "who will honor and reinforce their values," this is especially true of immigrant and minority parents.[53] "She was Arab," one parent says of her

provider. "She had my same culture; she had my same religion. This was the main idea in my mind."

In two Canadian surveys, immigrant parents from a variety of countries defined a quality child care arrangement in this way:

- It makes them feel at home, accepted, and confident that the provider will help their children to keep their own culture and language while they are learning Canadian ways.
- The provider deals effectively with racial or ethnic teasing or harassment by the other children.
- The caregiver explains the Canadian system but also gives the parents a real chance to express their views.[54]

First Nations groups have expressed themselves clearly on this aspect of quality. Although each nation has its own history and traditions, in general First Nations communities want their child care to involve their Elders, teach Aboriginal values, customs and language, and have First Nations staff. In this way they can provide children with role models and ensure that they understand the cultural values of their people.[55]

We'll discuss diversity in more depth in Part II.

Ambidextrous

A quality program supports the culture of the children. This means respecting, understanding and adapting to the ways in which the people in that culture interact – including how they speak, listen, learn, comfort, discipline.

It is not enough to celebrate non-Christian holidays, serve ethnic snacks and read books with pictures of visible minorities. These activities aren't sufficient to sustain children in their own culture and to teach them about other cultures.

In a multicultural society like Canada, quality child care helps children to become bicultural – that is, competent in both their family culture and the majority culture.[56]

The view from the trenches

Needless to say, the people who work with young children have their own perspective on quality.

Research shows that there is a direct, almost electric charge between what caregivers think about their jobs and the care they provide. Your interactions with the children – that prime element in quality – and your job satisfaction go hand in hand.[57]

What makes you happy or unhappy in your work?

There is a great deal of satisfaction in working with young children and their families, and this is no doubt what keeps you coming to work every day.[58]

But job satisfaction is more than that. In a field where salaries are low by any standard – sometimes on or below the poverty line[59] – hugs may not be enough. In fact, one large American study of centre-based child care providers found that salary level was the very best predictor of job satisfaction.[60]

In a 1998 survey of Canadian caregivers, 90 per cent said that better pay would make child care a more satisfying field to work in. Next on their wish list was "promoting more respect for child care workers."[61]

As we saw earlier (see page 5), a supportive director can make an enormous difference in your working life. If she or he has clear expectations, gives helpful feedback and provides real opportunities for input into decisions, you will probably feel better about your job.[62] As a centre staffer in Charlottetown puts it, "Managers and supervisors need to treat their staff like professionals."[63]

Having a staff lounge, preparation time, short breaks, and plenty of opportunities

The Grass Is Greener...

In Spain, a child care educator takes home the same salary as a teacher in the public school system.

Danish caregivers are fairly paid in the context of the Danish labour market.

Preschool teachers in France receive a housing allowance (or free housing), a pension, a paid vacation, tenure, and a salary equivalent to a primary school teacher's. The government also pays their tuition while they're training.[64]

for professional development also improves your state of mind. So do friendly, respectful, and supportive colleagues.[65]

We have much less information about job satisfaction in family child care. But research has noted these influences:

- support from the provider's own family members;
- support from the parents of the children being cared for;
- support from colleagues or an agency;
- compensation.[66]

The *Our Child Care Workforce* survey, completed in 1998, reports that 39 percent of regulated family child care providers are either dissatisfied or very dissatisfied with their pay. Just 4 percent have disability insurance, and only 2 percent have medical or dental insurance, pensions or sick leave.[67] One provider worries, "I'm at a stage now where I really have to start thinking about the future. I'd hate to give up caregiving, but I'm over 40 and if I don't get into something that provides a retirement pension and real benefits soon, then I'll never do it."[68]

Crazy hours are another source of dissatisfaction for family providers,[69] who get little time for themselves. "To provide a high quality program in my home, I find it necessary to meet my own needs for rest, intellectual stimulation, social, emotional and professional development," an Orleans, Ontario, caregiver emphasized in the Partners in Quality Survey.[70]

Respect and recognition – from families and from society as a whole – are significant issues across the board, *Our Child Care Workforce* notes. A mere 36 percent of regulated family care providers are satisfied with the respect they receive. In the words of one caregiver, "They appreciate that we do it, but not what we do."[71]

The community perspective

A community can be:

- a geographical area, such as a neighbourhood in a city, a rural area, a province or a region;
- a cultural group, for example, First Nations, African-Canadian, Muslim, Italian, Jamaican, Chinese, Ukranian, Somali;
- a group with shared interests like the business community, a church, the parents of children with special needs, postal workers, gays and lesbians.[72]

Each of these groups (and many others!) has values, needs and interests that contribute to its definition of quality. Each is a stakeholder in quality child care.

Rural communities might value child care that provides extended hours during the harvest season; postal, automotive and hospital workers might value care during hours that match their shifts.

Businesses in the community might value child care that prepares children to be computer whizzes, good corporate citizens or good consumers, or child care for their employees that is dependable and available when they have to meet deadlines or handle a Christmas rush.

In North America communities haven't often had much chance even to recognize that child care is an important part of their world, let alone to articulate what quality might be from their perspective.[73]

Most of us grapple with this question only when we need care for our own children – and then we think about quality not as members of the community but as parents!

Earlier we considered quality from the perspective of cultural groups and the parents of children with special needs. If businesses were involved in the process of defining quality, they might come to see that a family-friendly work place with supported child care, flex time and days off for parents to care for sick children helps to create a loyal and productive work force. And if health services, schools, youth and recreation programs were involved, they might strengthen their connections to child care services and to one another, creating a more integrated – and much more effective – network for children and families. Who knows what else might emerge from energetic ongoing discussion among the many groups in a community?

Society as a whole also has a perspective on quality child care. What do we want for our children and our families? As a nation, we all have a stake in what happens in child care, where so many of our future leaders, workers and taxpayers are spending their formative years.

Canada has yet to develop a consistent vision for child care, which means we haven't had nearly enough public debate about who we are, what we value, what kind of people we want our children to become. Though people don't always listen, there is lots to talk about. Should child care be a public or a private service, a right or a privilege? How should it support gender equity? Should it be an educational or a social welfare program? Should it prepare children for school? If so, how? And what are the implications of these choices?[74]

They Shoot, They Score

Other countries do have a national vision and goals for early childhood care and education. These influence their definition of quality and the provisions they make to encourage it.

- The Scandinavian countries believe that socio-emotional development is most important. Quality in Scandinavia comes in the form of very good ratios that can support lots of interaction and engaging activities. Care focuses on developing children's social skills and the capacity to learn.
- In France the main goal is school readiness. First grade is notoriously difficult, and children who don't go to preschool are at a disadvantage. The French therefore emphasize cognitive development, and child care teachers of three- and four-year-olds are required to have the equivalent of a masters degree in early childhood care and education.[75]

Putting the pieces together

How on earth can we consider so many points of view? And when they're so disparate, how can they possibly come together, especially when they conflict, as they inevitably will?

Perhaps Canada's metaphor for itself – the mosaic – presents a model: respect each individual piece, place it carefully, *et voilà*, a work of art. The process, however, is long and painstaking. Here are some of the things we're discovering about it on our journey.

- The process never ends.
- The process is not only a means to an end but is important in its own right.[76]
- Reconciling the myriad views of many stakeholders requires ongoing negotiation. But the process (there's that word again) is eye-opening, enriching and empowering.[77]
- Not all stakeholders have the same amount of power and influence. It's important to acknowledge this and to figure out mechanisms for including everyone.
- The process enables the various members of the community to discover what they have in common and to build on that foundation.
- Through the process of negotiation, the stakeholders become more aware of their own personal, cultural and institutional frameworks – therefore more open to the possibility of change.[78]
- "When child care is discussed from several points of view, disagreement is inevitable but the process heightens awareness of points of view and distills goals and priorities," says Phillips.[79]

The non-negotiable core

When we pay attention to different perspectives, it becomes clear that quality care can take many different forms, depending on its stakeholders and its context.

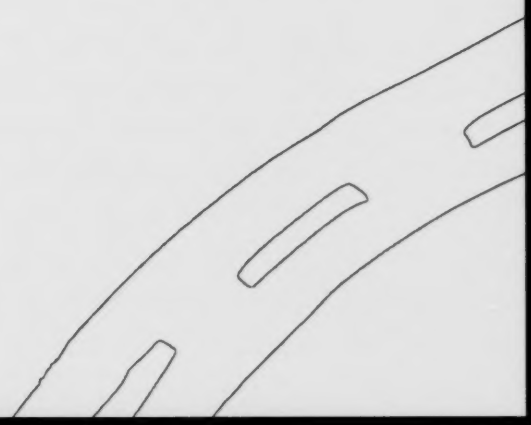
Are there any objective universal realities?

The question is difficult – and the answer is not at all obvious. But educators and researchers in Britain, Germany, Grenada, India, Nigeria, the Philippines, Portugal and the United States agree that some elements are critical to children's well-being.

As you read this list, remember that there may be more than one way to achieve a goal. For example, children can have positive interactions with adults whether or not they are making eye contact. In some cultures, looking at an adult is a sign of respect; in others it is a sign of disrespect.

Here are the core elements:

- Safe care – safe toys, equipment and furniture, and adult supervision that is appropriate to the child's development and culture.
- Healthful care – practices and settings that meet basic standards of hygiene, fulfill children's needs for nutrition and rest, and help them to learn cleanliness and toileting skills.
- Care that respects diversity and values all children equally, regardless of gender, culture, race or ability.
- Care that provides appropriate stimulation for children to develop motor, social, language and cognitive skills.
- Care that provides positive interaction with adults.
- Care that encourages emotional growth.
- Care that promotes positive relationships with other children."[80]



The road ahead

We are reaching the end of the first leg of our trip. It's time to take a break, enjoy the scenery and a swim in the lake, and ponder what we've seen so far. Once you're feeling rested and refreshed, take a look at the rest of our itinerary.

It's what's happening that counts

Part II of *Partners in Quality*, called "Relationships," will feature those all-important interactions with children – and the interactions with the families who are so intimately connected to them.

In your replies to the Partners in Quality Survey, you pointed out that parental involvement is an important aspect of quality care. But you also noted that this can be an extremely difficult and frustrating enterprise. Part II will include lots of material about the lives, cultures and values of parents today that we hope will improve your interactions with them – and with their children in turn.

One of the best ways to enhance your interactions with the children is to use one of the key ideas we mentioned at the very beginning of our trip: self-reflection. It can give you a new perspective on tackling an annoying problem you deal with every day or the courage to look a big problem straight in the face. It is useful for daily practice – and for long-term thinking about your career and your life. Because self-reflection can be so empowering and at the same time so risky, we will offer you some practical tools and lots of moral support so that you can assess your work in a systematic way as you go about making this strategy your own.

By helping you to figure out who you are, where you're coming from, and where you'd like to go, self-reflective practice also enables you to approach both children and families with more understanding and empathy. We have known for a long time that the transition between home and child care is difficult. The research of the last decade tells us that it can be even more difficult when the child and the caregiver are from different cultures. The way that caregivers handle this transition – and the years that follow – can have a profound impact on children's relationships with their families and on their ability to cope at school. Just as children require and deserve care that is sensitive to their individual temperaments, so they require and deserve care that is sensitive to the values of their home culture. If you are going to become attuned to that culture, the first big step is to understand your own.

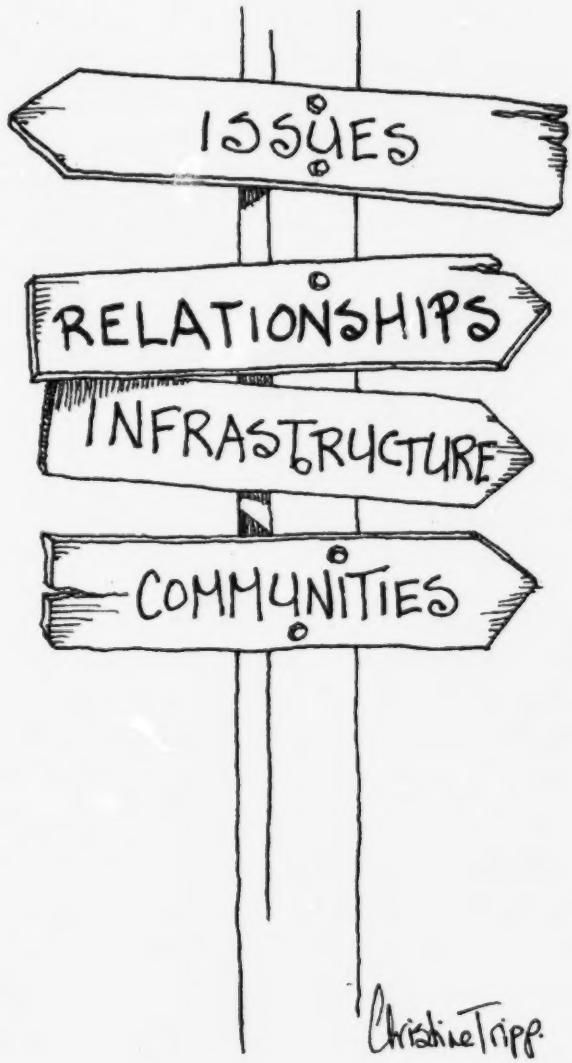
Our last stop in this section will be at the thorny problem of how you can respond sensitively to the very real needs of children and parents of different cultures and still stay true to your own philosophy of child care.

It's all about you

In Part III, "Infrastructure," we will shift our focus to you and your colleagues as major stakeholders in child care. Children grow up and leave us, but caregivers are in early childhood settings for the long haul. We'll discuss nitty-gritty issues like wages and working conditions, and we'll talk about preservice training and professional development (which flows so naturally from self-reflective practice).

Then we'll look at professionalism and the controversy surrounding it, as well as some of the formal ways that the field is using to improve quality: accreditation, credentialing, mentoring, peer review, professional organizations and standards of practice.

We will also explore settings. We'll look at the implications of the organizational climate and the management style of directors and supervisors of child care centres and family child care agencies. And we will provide self-assessment tools for those directors and supervisors.



Let's do it together

In Part IV, "Communities," we'll turn our attention to the place of early childhood care and education in the community.

We'll begin with some ideas about creating a sense of community within the child care setting itself. In our hectic, isolating, high-tech world, a child care centre, a family child care home or a family resource centre can become a hub where people meet, talk about everything from bedtime battles to mutual funds, and form their own informal support networks.

We are all winners when we can extend this feeling and work with parents, schools, churches, health care organizations and other local services and agencies, when we can engage the business sector, the media and the public at large in the question of how to meet the needs of children and families.

As we go out into the community to dialogue and negotiate with these very important stakeholders in quality, we build leadership skills in ourselves and others, and we make connections with the people around us. As a result, children and adults develop a sense of belonging to the community, and all of our programs become more responsive to the community's needs and concerns, reflecting the values we share with our neighbours. We will look at the role of government in this endeavour, and tell you about how some other countries get input and assistance from their constituencies. We will also give you a guide to community action with tips to get you started.

A never-ending process

We hope that you will stay with us for the entire ride, and we encourage you to let us know about your dreams and your realities, your successes and failures, as you carry on the search for quality in your own work. Let the process continue!

Notes

1. G. Doherty, "Elements of Quality," *Research Connections Canada: Supporting Children and Families* (Ottawa: Canadian Child Care Federation, 1999) vol.1, 6.
2. A. Benner, "Community Development — Models of Engagement and Evaluation," *Research Connections Canada: Supporting Children and Families* (Ottawa: Canadian Child Care Federation, 1999) vol. 1, 107.
3. "Elements of Quality" 19.
4. "Elements of Quality" 28; G. Doherty, "Regulations as a Strategy for Promoting Quality in Child Care Settings," paper prepared for the Canadian Child Care Federation's Partners in Quality Project, May 1999, 7.
5. "Elements of Quality" 15; "Regulations" 7.
6. Quoted in "Elements of Quality" 15.
7. "Regulations" 12, 14-16.
8. "Elements of Quality" 16.
9. "Regulations" 14.
10. "Regulations" 16.
11. "Elements of Quality" 19.
12. "Elements of Quality"18; C. Howes and E. Galinsky, "Accreditation of Johnson & Johnson's Child Development Center," in S. Bredekamp and B. A. Willer, ed., *NAEYC Accreditation: A Decade of Learning and the Years Ahead* (Washington DC: National Association for the Education of Young Children, 1996) 47-60.
13. "Regulations" 8.
14. "Regulations" 8.
15. "Regulations" 8-9.
16. "Regulations" 13.
17. "Regulations" 12.
18. "Elements of Quality" 23.
19. "Elements of Quality" 24-25.
20. "Elements of Quality" 25-26.
21. "Elements of Quality" 27-28.
22. G. Doherty and A. Taylor, "A Survey of People Involved in Child Care/Early Childhood Education," paper prepared for the Canadian Child Care Federation's Partners in Quality Project, Dec. 1998, 7.
23. "Elements of Quality" 29-30.
24. "Elements of Quality" 17-19.
25. "Elements of Quality" 18.
26. "Elements of Quality" 10, 12-14, 17-18.
27. Doherty and Taylor 3.
28. Quoted in "Elements of Quality" 33.
29. "Elements of Quality" 33.
30. "Elements of Quality" 33-35.
31. "Elements of Quality" 36-37.
32. "Elements of Quality" 38.
33. G. Doherty, "Multiple Stakeholders, Multiple Perspectives," *Research Connections Canada: Supporting Children and Families* (Ottawa: Canadian Child Care Federation, 1999) vol. 1, 59.
34. "Multiple Stakeholders" 59.
35. D. Phillips, *Reconsidering Quality in Early Care and Education* (New Haven, CT: Quality 2000, 1995) 13; T. Hunter, "Quality Assurance in Child Care," paper prepared for the Canadian Child Care Federation's Partners in Quality Project, Sept. 1997, 4.
36. "Multiple Stakeholders" 59.
37. Doherty and Taylor 5.
38. O. Langsted, "Looking at Quality from the Child's Perspective," in P. Moss and A. Pence, ed., *Valuing Quality in Early Childhood Services: New Approaches to Defining Quality* (New York: Teachers College Press, 1994) 30.
39. Langsted 31.
40. M. Larner, "Parents' Perspectives on Quality in Early Care and Education," in S. L. Kagan and N. E. Cohen, ed., *Reinventing Early Care and Education: A Vision for a Quality System* (San Francisco: Jossey-Bass, 1996) 37.
41. D. Phillips, "Reframing the Quality Issue," in Kagan and Cohen 53.
42. "Multiple Stakeholders" 66.
43. Larner in Kagan and Cohen 32.
44. "Multiple Stakeholders" 65.
45. Phillips in Kagan and Cohen 53.
46. "Multiple Stakeholders" 67.
47. Larner and Phillips in Moss and Pence 52; "Multiple Stakeholders" 67.
48. "Multiple Stakeholders" 67.
49. "Multiple Stakeholders" 67.
50. Larner and Phillips in Moss and Pence 51.
51. "Multiple Stakeholders" 67.
52. "Multiple Stakeholders" 68.
53. Phillips in Kagan and Cohen 53.
54. "Multiple Stakeholders" 68.
55. "Multiple Stakeholders" 67.
56. "Multiple Stakeholders" 68.
57. J. Beach, J. Bertrand and G. Cleveland, *Our Child Care Workforce: From Recognition to Remuneration: a Human Resource Study of Child Care in Canada* (Ottawa: Child Care Human Resources Steering Committee, 1998) 33; "Elements of Quality" 25.
58. Beach, Bertrand and Cleveland 87.
59. G. Doherty, H. Goelman, A. LaGrange, D. Lero, & J. Tougas, *You Bet I Care*, in press. Draft materials may be viewed on the Child & Family Canada website (www.cfc-efc.ca).
60. "Multiple Stakeholders" 69.
61. H. Goelman, G. Doherty, J. Tougas and D. Lero, "ECCE Staff in Canada: Who they are, what they do and what they need" (Working paper for the You Bet I Care! project. Draft materials may be viewed on the Child & Family Canada website www.cfc-efc.ca.)
62. "Multiple Stakeholders" 69.
63. Response to the Partners in Quality Survey.
64. Adapted from a box in Beach, Bertrand and Cleveland 80; Hunter 20.
65. "Multiple Stakeholders" 69.
66. "Multiple Stakeholders" 69.
67. Beach, Bertrand and Cleveland 80.
68. Focus group for Family Day Care Training Project, 1998.
69. Beach, Bertrand and Cleveland 91.
70. Response to the Partners in Quality Survey.
71. Beach, Bertrand and Cleveland 123.
72. "Multiple Stakeholders" 60.
73. A. Benner, "Quality Child Care and Community Development: What Is the Connection?" *Research Connections Canada: Supporting Children and Families* (Ottawa: Canadian Child Care Federation, 1999) vol.1, 83-84.
74. Hunter 12-15.
75. J. Bush and D. Phillips, "International Approaches to Defining Quality," in Kagan and Cohen 69; "Multiple Stakeholders" 69.
76. P. Moss, "Defining Quality: Values, Stakeholders and Processes," in Moss and Pence 1.
77. Moss in Moss and Pence 4.
78. Hunter 5.
79. Phillips, *Reconsidering Quality*, 10.
80. "Multiple Perspectives" 61-62.

Partenaires pour la qualité

Enjeux

Un projet de la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance
en partenariat avec ses organismes affiliés des provinces et des territoires

Enjeux 1

Partenaires pour la qualité

par Barbara Kaiser and Judy Sklar Rasminsky
d'après les documents de recherche du projet Partenaires pour la qualité
ISBN: 0-9685157-2-X

Partenaires pour la qualité est un projet de recherche et développement parrainé par la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance et ses organismes affiliés des provinces et des territoires ayant pour but d'examiner la façon dont les intervenantes en services de garde à l'enfance, les parents et les autres partenaires peuvent se donner la main pour favoriser et améliorer la qualité des services de garde d'enfants. Bien qu'il soit reconnu que la réglementation est une importante voie d'accès à la qualité, la recherche montre que l'interaction entre l'intervenante et l'enfant constitue un élément clé d'un service de garde de qualité. Les ressources pouvant aider l'intervenante à développer des outils d'introspection lui permettant d'évaluer sa pratique quotidienne peuvent contribuer de façon importante à l'amélioration de la qualité. Le travail que nous effectuons dans le cadre du projet Partenaires pour la qualité nous permet d'enrichir nos visions traditionnelles de la qualité afin de venir en aide aux intervenantes travaillant dans différents contextes de services de garde et de donner davantage de poids à leurs méthodes d'intervention. Nous développons des ressources destinées à soutenir et à encourager une pratique quotidienne réfléchie, d'après un modèle de dialogue et de participation communautaires.

Ce document est la première d'une série de quatre publications qui seront distribuées sur une vaste échelle au Canada entre le mois de septembre 1999 et le mois de mars de l'an 2000. Cette série de ressources vise à soutenir les personnes qui travaillent dans le domaine de la garde d'enfants et à accroître le dialogue au sein des collectivités sur l'importance de la qualité des milieux de garde d'enfants.

La série de ressources produites dans le cadre du projet Partenaires pour la qualité aborde quatre domaines : les enjeux, les relations, l'infrastructure et les collectivités. Viendront s'y ajouter plusieurs outils pratiques ; des normes de travail, un outil d'auto-examen pour les personnes qui œuvrent dans le domaine des services de garde, un code de déontologie, des outils d'examen des milieux de garde.

Les documents de référence pour cette première partie de la série Partenaires pour la qualité sont les suivants :
*Modèles d'engagement et d'évaluation relatifs au développement communautaire** par Allison Benner
*Éléments de la qualité** par Gillian Doherty
*Des partenaires multiples pour une perspective diversifiée** par Gillian Doherty
Partenaires pour la qualité des services à l'enfance au Canada [questionnaire d'enquête]
*Regulations as a Strategy for Promoting Quality in Child Care Settings** par Gillian Doherty
Survey of People Involved in Child Care/Early Childhood Education [analyse des résultats de l'enquête] par Gillian Doherty et Andrew Taylor
L'assurance de la qualité des services de garde à l'enfance par Theresa Hunter
*Quel rapport y a-t-il entre un service de garde à l'enfance de qualité et le développement communautaire?** par Allison Benner

*Les documents de recherche sont publiés dans la nouvelle série de publications de la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, intitulée *Échanges sur la recherche au Canada : À l'appui des enfants et des familles*. Cette série est distribuée aux organismes et aux centres de ressources partout au Canada.

Organismes affiliés à la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance
Alberta Association for Family Day Home Services
Association of Early Childhood Educators of Newfoundland and Labrador
Association of Early Childhood Educators, Ontario
Association ontarienne de garde d'enfants à domicile
Certification Council of Early Childhood Educators of Nova Scotia
Early Childhood Coalition Petite Enfance
Early Childhood Development Association of P.E.I.
Early Childhood Educators of B.C.
Early Childhood Professional Association of Alberta
Fédération des centres de la petite enfance du Québec
Manitoba Child Care Association
Saskatchewan Child Care Association
School-Age Care Association of Ontario
Yukon Child Care Association
Western Canada Family Child Care Association of B.C.

Comité de direction
Karen Charlton, présidente, Alberta
Dianne Bascombe, Ontario
Lee Dunster, Ontario
Robyn Gallimore, Ontario
Jane Hewes, Alberta
Chris McCaffrey, Québec
Trudy Norton, Colombie-Britannique
Marie Rosset, Manitoba

Chercheure principale
Gillian Doherty, Adjunct Professor, Department of Family Relations and Applied Nutrition, University of Guelph

Chercheurs
Allison Benner, Unit for Child Care Research, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Ruth Chapple, consultante, Ottawa
Teresa Hunter, Unit for Child Care Research, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Marilynn Kuhn, consultante, Ottawa
Alan Pence, Unit for Child Care Research, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Andrew Taylor, Centre for Research and Education in Human Services, Kitchener

Coordination de la production : Anne Maxwell
Conception et mise en page : Fairmont House Design
Maquette : Christine Tripp
Traduction : Diane Archambault
Impression : M.O.M. Printing

Ce projet est subventionné par Visions de la garde d'enfants, Développement des ressources humaines Canada.

© FCSGE, 1999

Fédération canadienne des services de garde à l'enfance
383, avenue Parkdale, bureau 201, Ottawa (Ontario) K1Y 4R4
Tél. : (613) 729-5289 ou 1 800 858-1412; Téléc. : (613) 729-3159; Courriel : cccf@sympatico.ca

« Ne l'oubliez jamais : les enfants avant tout. »

Membres du personnel d'une garderie, Winnipeg, réponse au sondage mené dans le cadre du projet Partenaires pour la qualité.

Qu'est-ce qu'un service de garde de qualité?

C'est la question à laquelle la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, par l'entremise de son projet Partenaires pour la qualité, tente de répondre depuis deux ans.

Pourquoi?

- parce que les six premières années de la vie sont cruciales sur le plan du développement de l'enfant;
- parce que les parents de près de 800 000 enfants âgés de moins de six ans travaillaient ou étudiaient à plein temps en 1996, et que la plupart de ces enfants passaient leurs journées dans un service de garde;
- parce que le bien-être des enfants et leur développement sont affectés lorsque ceux-ci reçoivent des soins de piètre qualité, même si le contexte familial est favorable.[1]

Dans notre société, où tant d'enfants se débattent dans un contexte de pauvreté, de divorce et de violence, et où les familles sont de plus en plus diversifiées, isolées et stressées[2], qu'est-ce au juste qu'un service de garde de qualité?

Que nous apprend la recherche? Que disent les analystes? Et comment faisons-nous le lien entre les études théoriques – les « éléments se rapportant à la structure, au contexte et au processus » – et la réalité bien concrète de l'intervenante, façonnant de la pâte à modeler dans la cuisine d'une région rurale de l'Alberta, et celle des enfants qu'elle voit chaque jour?

La qualité des services de garde n'est certes pas un sujet nouveau, et ce n'est pas non plus la première fois que la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance se penche sur la question. Mais c'est un domaine d'étude en pleine expansion qui, dans son cheminement vers la maturité, gagne en réflexion et en auto-critique. Il y a beaucoup de désaccords au sujet de la notion de qualité et ce n'est pas d'hier que nous tentons de faire la lumière sur cette question.

Qu'avons-nous découvert? Des principes anciens et nouveaux, d'autres empruntés d'ailleurs – et de nouvelles données de recherche étayant des idées anciennes. Mais il y a une ligne de démarcation claire : comme vous vous en doutiez, les intervenantes de première ligne, voilà ce qui compte le plus lorsqu'on en vient à parler de qualité.

Alors tenez-vous bien. Nous sommes sur le point de nous lancer à l'aventure sur un chemin en friche en quête du sens à donner à la notion de qualité des services de garde à l'enfance au Canada. Ce ne sera pas un voyage facile – il y aura partout des crevasses, des courbes et des chemins de terre. Mais nous espérons que votre parcours sera une source d'inspiration et de réflexion, que vous déferez ici et là vos valises et contemplerez le paysage, et que vous reviendrez voir certains des sites plus tard, seule ou en compagnie de vos collègues.

Sites à cinq étoiles

Avant de commencer, permettez-nous de vous dire quelques mots au sujet des endroits que nous allons visiter au cours de ce voyage – ou de vous indiquer du moins les idées maîtresses que nous allons rencontrer en chemin.

- *Premièrement, définir et atteindre la qualité est un processus dynamique et continu.* Nous ne pourrons jamais dire : « Ça y est. Voici les règles coulées dans le béton. Tout ce qu'il nous reste à faire, c'est de les suivre. » La qualité doit refléter ce que les gens veulent, ce dont ils ont besoin et ce qu'ils savent, et cela ne cesse de changer. Au fur et à mesure que nous comprenons davantage la façon dont le cerveau fonctionne, que nous saisissons mieux les répercussions du multiculturalisme, nous tentons de mettre en pratique nos nouvelles connaissances et perceptions des choses. C'est ce changement constant qui rend le travail si intéressant dans ce domaine.
- *Deuxièmement, définir la qualité ne doit pas être strictement l'affaire des spécialistes, mais de nous tous et toutes* – les enfants dont nous avons la garde, leurs familles, nos collectivités, nos gouvernements et, bien sûr, vous, pour qui la garde d'enfants est un choix et un mode de vie. Nous sommes tous partie prenante dans le dossier de la qualité des services de garde si bien qu'un élément essentiel du processus consiste à nous demander comment tenir compte des besoins, des désirs et des valeurs d'un groupe aussi diversifié d'intéressés.
- *Troisièmement, il y a beaucoup de chemins qui mènent à la qualité,* beaucoup de chemins qui nous mèneront où nous voulons aller. Par exemple, on peut tout aussi bien préparer un repas répondant aux besoins nutritifs des enfants, que l'on soit végétarien ou amateur de viande.
- *Quatrièmement, il y a l'introspection* – regarder où on en est, analyser les conséquences, penser au pourquoi de ses gestes et à la façon dont ils pourraient être améliorés. Le désir d'exercer un contrôle sur son propre travail est au cœur de la qualité. L'introspection est à la fois une attitude et une méthode, un point de départ et un point d'arrivée dans notre voyage. Elle peut faire une différence dans tout ce qu'on entreprend.

Comme vous le verrez, l'étonnant c'est que toutes ces idées s'agencent bien entre elles.

Alors, bienvenue à bord! Vous êtes une partenaire clé dans ce travail de recherche de la qualité, et nous sommes enchantées de vous compter parmi nous. Durant ce voyage exploratoire au pays de la qualité, nous nous attendons à ce que vous nous disiez où vous voulez aller et quelle direction prendre. N'hésitez pas à prendre le volant de temps en temps. Allons-y!

Les fondements traditionnels

Traditionnellement, lorsque les chercheurs nord-américains s'intéressent à la qualité, ils se penchent sur trois éléments critiques : le nombre d'enfants par intervenante ou ratio, le nombre d'enfants par groupe et la formation de l'intervenante dans un domaine lié aux services de garde. Les spécialistes ont baptisé ces trois éléments « triangle de fer » à cause de l'énorme influence que, pris ensemble, ils exercent sur la qualité. On les considère depuis longtemps comme le fondement absolu de la qualité des soins et de l'éducation de la petite enfance.[3]

En raison de l'importance de ces trois variables (et parce qu'elles sont mesurables), partout en Amérique du Nord les gouvernements ont décidé d'imposer des normes à leur sujet de façon à assurer la qualité. D'ailleurs, la recherche en témoigne : là où, dans les provinces, il existe des normes réglementaires, les résultats sont meilleurs aux tests d'évaluation de la qualité.[4]

Le style en milieu familial

Les services de garde en milieu familial ont eux aussi leur triangle de fer.

La taille du groupe d'enfants (et leurs catégories d'âges), l'appui donné à l'intervenante et la formation dans un domaine lié aux services de garde à l'enfance sont tous des éléments indispensables à la qualité des services de garde en milieu familial.[5]

Comme l'indique la spécialiste des services de garde en milieu familial, Kathy Modigliani : « Les effets positifs directs d'une formation liée au domaine de l'enfance sur la qualité des soins représentent probablement les résultats de recherche les plus concluants dans le domaine de la garde en milieu familial. »[6]

Dans toutes les provinces et tous les territoires, la taille du groupe est réglementée (et, par le fait même, le ratio ou nombre d'enfants par intervenante); à certains endroits, on exige des intervenantes qu'elles suivent un programme de formation de base la première année où elles offrent le service. Pour offrir un soutien aux intervenantes, dans certaines provinces on a recours à des organismes de services de garde en milieu familial, dans d'autres, à un réseau de programmes de ressources tandis qu'ailleurs, on se fie aux autorités délivrant les permis.[7]

Qui tient les rênes?

On dit souvent des directrices qu'elles sont « les gardiennes de la qualité » en raison de l'énorme influence qu'elles exercent sur ce qui se passe en garderie.

Lorsqu'elles détiennent un diplôme universitaire, qu'elles ont une formation spécialisée en éducation de la petite enfance, une formation en administration et plusieurs années d'expérience en services de garde, leur garderie tend à offrir des soins de meilleure qualité.[8]

Pourtant, nulle part on oblige les directrices à avoir une formation en gestion et il arrive qu'on ne leur demande même pas d'en avoir une en soins et éducation de la petite enfance.[9]

La réglementation ne suffit pas

Jusqu'à quel point la réglementation est-elle importante, en particulier les éléments du triangle de fer? Ils sont très importants, confirme la recherche. Il est important qu'il y ait des règlements et il est important que ces règlements fixent des normes élevées.[10]

Mais ils sont loin d'être aussi importants que certaines et certains d'entre nous aurions pu le croire.[11]

Disons, en partant, que les règlements ont leurs limites. On ne peut les utiliser qu'avec des éléments aisément vérifiables et mesurables comme les ratios, la superficie des lieux et les qualités professionnelles du personnel. La santé et la sécurité sont toujours les principaux éléments visés par la réglementation parce qu'elles dépendent souvent de questions matérielles – tout le monde peut voir si l'équipement de nettoyage fait de produits toxiques est rangé sous clé ou non.[13]

Pour être efficace, on doit surveiller l'application des règlements même si, ici encore, il y a des limites. Trop de surveillance coûte cher – et est souvent inappropriée. Un permis signifie que les autorités font confiance à la garderie, à la maison où sont accueillis les enfants et à

Le triangle rouillé

En 1990, le Families and Work Institute a entrepris une étude de cas approfondie auprès du Johnson & Johnson Child Development Centre à New Brunswick (New Jersey). Les résultats ont stupéfié les chercheurs.

Comparativement aux garderies étudiées dans le cadre d'une vaste étude nationale de l'année précédente, la garderie Johnson & Johnson avait des ratios plus favorables et des tailles de groupes inférieures à la moyenne, et ses intervenantes avaient une formation plus poussée. Pourtant, malgré la convergence de ces facteurs qualitatifs, elle a obtenu un piètre résultat sur le plan de la sensibilité des intervenantes.

Pourquoi? Les chercheurs ont trouvé une explication après que la garderie ait complété le processus d'accréditation auprès de la National Association for the Education of Young Children (NAEYC). À l'issue de cette démarche, on a constaté que davantage d'activités étaient adaptées au niveau du développement des enfants et que des liens affectifs plus sécurisants s'étaient noués entre les éducatrices et les enfants. Mieux encore, les intervenantes étaient devenues plus sensibles et elles étaient moins sévères avec les enfants.

Les chercheurs ont attribué cet incroyable revirement aux nombreuses exigences d'auto-évaluation de la NAEYC. Elles ont émis l'hypothèse que les intervenantes avaient davantage pris conscience de leur comportement et qu'elles avaient réfléchi à leur manière d'agir.

Le triangle de fer ne pouvait pas, à lui seul, assurer la qualité.[12]

l'intervenante. On considère les personnes qui travaillent à ces endroits comme des professionnelles et on est en droit de s'attendre à ce qu'elles suivent les règlements.[14] Les visites répétitives d'un inspecteur, sans raison apparente, surtout dans un service de garde en milieu familial, risquent d'être perçues comme du harcèlement.

Même lorsqu'une garderie – ou un service de garde en milieu familial – enfreint constamment les règlements, il n'est pas facile d'obliger les responsables à modifier leurs usages ou d'en imposer la fermeture. La loi exige qu'on procède en bonne et due forme; or, il est difficile de recueillir des preuves, et il se peut que les parents préfèrent ne pas se préoccuper des infractions ou s'opposent à l'intervention du gouvernement parce qu'ils ont peur de perdre leur garderie.[15]

Un dernier point – mais non le moindre : les règlements peuvent s'éloigner radicalement des recommandations des spécialistes. Aucune province ni aucun territoire n'exige que toutes les personnes travaillant auprès des enfants d'âge préscolaire en garderie aient fait des études postsecondaires de deux ans en soins et en éducation de la petite enfance – et pourtant, c'est ce que conseille la recherche.[16] Au Québec, on permet aux garderies de donner la responsabilité de cinq enfants âgés de moins de 18 mois à une seule intervenante alors que d'après la recherche, le maximum devrait être de trois. Le Yukon permet à une responsable des services de garde en milieu familial de s'occuper de trois poupons en plus de trois enfants de moins de six ans.[17] Comment pourrait-elle les faire tous évacuer en cas d'incendie?

Tout ceci illustre bien la portée fort limitée des règlements. « Il y a beaucoup de garderies où j'aurais horreur d'envoyer mes enfants », écrit une répondante au sondage Partenaires pour la qualité à Fredericton, au Nouveau-Brunswick. « Comment se fait-il qu'elles soient encore ouvertes? »

Faut-il tenir compte d'autres variables?

Votre ceinture est-elle bien attachée? C'est ici où notre chemin commence à devenir cahoteux – nous sommes sur le point de quitter l'autoroute des services de garde à l'enfance et de nous aventurer sur des voies moins fréquentées. Les règlements et le triangle de fer ont jeté des assises solides – mais nous avons maintenant des montagnes à gravir.

Dans leur quête de la qualité, les spécialistes ont trouvé tout un groupe de facteurs qu'ils ont surnommé les éléments « contextuels ». Ceux-ci prennent naissance à l'extérieur de la salle de classe, du milieu familial ou du centre de ressources, mais ils sont présents tout autour, ils agissent et ils ont de profondes répercussions sur ce qui se passe à l'intérieur des murs.

Voici quelques éléments contextuels influant sur la qualité :

- Le style administratif de la directrice crée une atmosphère dans une garderie ou dans un service de garde en milieu familial. Lorsqu'une administratrice fournit un cadre de travail organisé et souple, qu'elle encourage les intervenantes à collaborer à l'élaboration des politiques et des programmes, qu'elle leur donne périodiquement l'occasion de parler des

enfants et qu'elle les seconde dans leurs activités de perfectionnement professionnel, celles-ci sont plus satisfaites de leur emploi et, par ricochet, prennent mieux soin des enfants.[18]

- Des salaires plus élevés et de meilleures conditions de travail sont également associés à une plus grande satisfaction des intervenantes et à un service de qualité supérieure.[19]
- Les programmes sans but lucratif offrent aussi généralement des soins de meilleure qualité que les programmes à but lucratif – quoique ni l'un ni l'autre ne détienne de monopole en la matière. Il y a beaucoup d'exemples de programmes de piètre (et de grande) qualité dans les deux secteurs.[20]
- L'appui donné aux intervenantes rehausse la qualité des services offerts en milieu familial, qu'il soit le fait d'un organisme ou d'un réseau informel d'entraide.[21]
- Dans le sondage Partenaires pour la qualité, le financement gouvernemental a été mentionné comme le moteur par excellence de la qualité,[22] une hypothèse confirmée par la recherche : le financement gouvernemental permet aux garderies d'avoir de meilleurs ratios et de payer de meilleurs salaires – ce qui leur permet d'attirer et de garder du personnel plus qualifié qui a des interactions de plus grande qualité avec les enfants.[23]

Comme les éléments du triangle de fer, tous ces éléments contextuels influent sur la qualité des soins sans toutefois la garantir.[24] Comme l'indiquent Sandra Scarr et ses coauteures : « Ils créent le décor voulu pour assurer une plus grande qualité, mais ils ne permettent pas de diriger le jeu des acteurs. »[25] Leur magie consiste à être des « facilitateurs » au sens où ils rendent possible ce qui compte le plus dans les services de garde de grande qualité : une bonne interaction entre l'intervenante et l'enfant.[26]

Entre l'intervenante et l'enfant

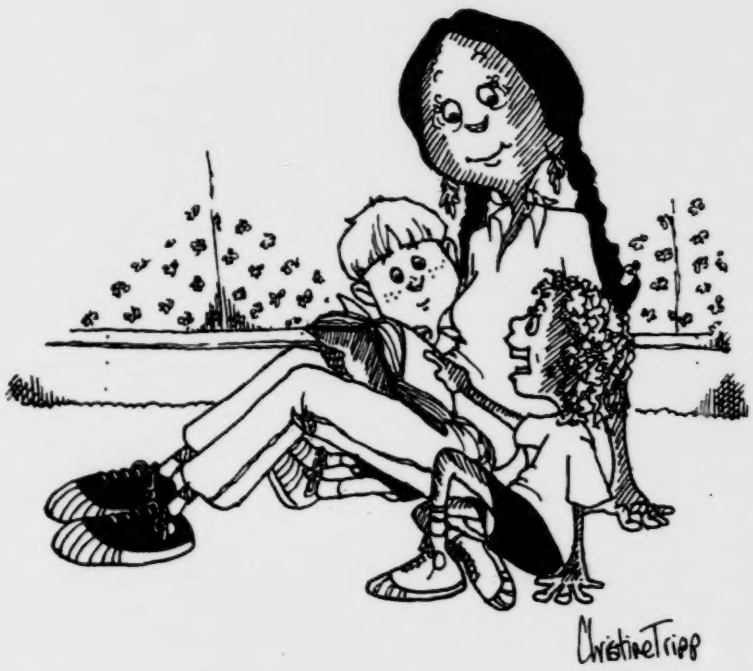
Lorsque nous avons lancé ce projet, nous vous avons demandé votre point de vue sur la qualité. Bien sûr vous avez mentionné qu'un environnement sûr, propre et spacieux et la participation des parents étaient des éléments importants, mais vos deux premiers choix étaient les suivants :

- des programmes qui offrent une vaste gamme d'activités et qui favorisent l'estime de soi et l'indépendance;
- un personnel qualifié (des intervenantes qui comprennent le développement de l'enfant, qui voient à l'éducation des enfants et les appuient, et qui organisent des activités stimulantes).[27]

Pour vous, les règlements (et par le fait même les autres éléments du triangle de fer que sont le ratio et la taille du groupe) se situaient dans une catégorie différente. Il s'agissait de mécanismes plutôt que des composantes essentielles de la qualité. Vous alliez droit au but : la relation entre vous et les enfants. C'est ce qu'on appelle « la qualité du processus ».

La recherche vous donne entièrement raison. Écoutons ce qu'en disent les spécialistes Carollee Howes et Ellen Galinsky : « La recherche montre que l'ingrédient le plus important pour assurer la haute qualité des soins et de l'éducation prodigués à la petite enfance est la relation entre l'enseignante et l'enfant. »[28] Les études menées aux Bermudes, au Canada, en Angleterre, aux États-Unis et en Suède confirment toutes la corrélation entre le développement de l'enfant et la qualité de sa relation avec l'intervenante.[29]

Qu'est-ce qui fait qu'une interaction est favorable et de grande qualité? La recherche nord-américaine pointe dans la direction suivante :



- Une intervenante qui est sensible (chaleureuse, réconfortante et attentive à l'humeur de l'enfant) et réceptive fait en sorte que les enfants se sentent davantage en sécurité et apprennent plus facilement. Tant dans les garderies que dans les services de garde en milieu familial, les enfants confiés à des intervenantes attentives et réceptives sont plus compétents sur le plan social et plus développés sur le plan linguistique et cognitif que les autres.
- Lorsque l'intervenante s'intéresse réellement aux activités de l'enfant, celui-ci a tendance à explorer plus librement son univers, à interagir plus souvent (et plus favorablement) avec ses pairs et à jouer davantage à des jeux d'imagination. Son développement linguistique et cognitif s'en trouve aussi favorisé.
- Une conversation au cours de laquelle l'enfant et l'adulte échangent des renseignements et des idées encourage à la fois le développement linguistique et la compétence sociale, surtout si l'intervenante n'affiche pas un comportement directif ou restreignant.
- Il est important aussi d'établir une routine quotidienne. Celle-ci devrait comporter des activités structurées et appropriées sur le plan du développement de l'enfant, tout en demeurant suffisamment souple pour que l'enfant puisse, de temps à autre, choisir ses activités.[30]
- Il est essentiel de se mettre au diapason de la culture de chaque enfant et d'adapter ses soins en conséquence. La culture – tant la nôtre que celle de l'enfant – joue un rôle central dans les interactions, et il est extrêmement important (et difficile!) d'en tenir compte. L'interaction entre enfants et adultes est différente selon la culture – en fait, les cultures n'accordent pas toutes la même importance aux éléments de la liste qui précède.

Qu'est-ce qui permet aux intervenantes de ce conformer à toutes ces exigences?

Comme nous l'avons déjà mentionné, la formation, une situation favorable sur le plan du ratio et de la taille du groupe et un milieu de travail agréable créent un décor propice.

La constance – c'est-à-dire un faible roulement de personnel – est également un facteur favorable. Lorsque les intervenantes connaissent bien l'enfant, elles peuvent saisir ses humeurs et ses besoins, y réagir de façon appropriée et mieux entrer en communication avec lui. Les enfants qui ont cette stabilité dans leur vie sont davantage portés à jouer avec leurs camarades et éprouvent moins de désarroi au départ de leurs parents.

Par contre, les changements de personnel – que ce soit dans une garderie, un service de garde en milieu familial ou chez l'enfant – produisent l'effet opposé, et les conséquences se remarquent à tout coup. La qualité de l'interaction entre l'intervenante et l'enfant est moins bonne, et les activités ont tendance à être moins adaptées au niveau du développement de l'enfant. Celui-ci se sent moins en confiance sur le plan affectif et est moins compétent socialement, ce qui se répercute négativement sur ses jeux et sur son développement linguistique.[31]

La participation des parents – un autre élément dont vous avez souligné l'importance dans le sondage – influence également l'interaction entre l'intervenante et l'enfant.[32]

La qualité est une notion subjective

Jusqu'à maintenant, nous nous sommes attachées à l'opinion des spécialistes dans le domaine – chercheurs, organismes professionnels, porte-parole. Ils ont pris les devants sur cette question,[33] et en les écoutant, on a souvent l'impression que la qualité est une entité objective, claire et immuable.

Mais si on y pense bien – ce que bon nombre de gens ont commencé à faire – les spécialistes ne savent pas tout. Ils s'intéressent aux enfants avec un grand E – aux enfants comme groupe, et non individuellement – et ils cherchent à mettre le doigt sur des éléments de la qualité qui s'appliquent à autant de situations que possible, comme s'il s'agissait de créer des vêtements à taille unique. Ils voient aussi les choses sous l'angle de leur propre culture, et il s'agit le plus souvent de gens de race blanche et de classe moyenne.[34]

Or, il y a beaucoup d'autres personnes pour qui comptent énormément l'éducation et les soins prodigués à la petite enfance. Ces personnes aussi ont des besoins, des intérêts, une culture et des valeurs, et leur notion de la qualité diffère peut-être beaucoup de celle des spécialistes. Elles ont le droit de s'asseoir à la table, de prendre la parole et d'être écoutées. Elles commencent d'ailleurs tout juste à faire valoir leur point de vue.

Comme le dit la chercheure Deborah Phillips : « L'aspect le plus exigeant et le plus critique de toute cette remise en question sur la qualité ne consiste peut-être pas à revoir le contenu des définitions en vigueur, mais plutôt à élargir le cercle des *personnes* qui définissent la qualité et qui, par conséquent, influent sur elle et se sentent personnellement responsables de son actualisation dans le domaine des soins et de l'éducation de la petite enfance. »[35]

Qui, au juste, devrait définir la qualité? Lillian Katz, ancienne présidente de la NAEYC et éminence grise des services de garde aux États-Unis, recommande fortement de tenir compte de quatre groupes de personnes intéressées à la qualité des soins (en plus des spécialistes) : les enfants, les parents, les intervenantes en services de garde et la collectivité ou la société dans son ensemble.[36]

Le point de vue de l'enfant

Une des questions posées dans le sondage Partenaires pour la qualité concernait la participation des enfants à la planification et à la mise en œuvre des activités quotidiennes. Trente-quatre pour cent des répondantes qui sont des travailleuses de première ligne ont dit que les enfants de trois à cinq ans devraient avoir leur mot à dire en la matière.[37]

Cependant, donner aux enfants le choix de jouer avec des blocs ou de peinturer n'a rien à voir avec le fait de leur demander ce qu'ils aiment – ou n'aiment pas – à propos de leur programme de garde, puis de tenter, dans la mesure du possible, de mettre leurs idées à exécution. Impossible?

C'est pourtant bel et bien ce qui se fait au Danemark où on croit fermement au respect des droits des enfants et où on les inclut officiellement dans les prises de décision en garderie. D'après la politique du ministère danois des affaires sociales : « Les enfants doivent être inclus dans la planification et l'exécution des activités se déroulant dans les établissements de services de garde de jour, en fonction de leur âge et de leur degré de maturité... Les enfants peuvent ainsi apprendre par expérience à faire le lien entre l'influence et la responsabilité sur le plan personnel et social. »[38]

Pendant plusieurs années, le Danemark a mis en œuvre un projet national intitulé « Les enfants sont des citoyens », destiné à accroître l'influence qu'ils exercent sur les questions qui les concernent. Dans le cadre de ce projet, des enfants du primaire ont observé des petits de trois à six ans dans une garderie. Dans leur rapport, ils ont fait remarquer que les petits n'étaient probablement pas affamés tous au même moment, qu'ils aimeraient peut-être boire quelque chose d'autre que de l'eau entre les repas et qu'ils ne désiraient peut-être pas tous sortir en même temps.

Les membres du personnel de la garderie ont donné suite aux observations contenues dans ce rapport. Elles ont permis aux enfants de prendre leur repas à l'heure qu'ils voulaient et de boire du jus lorsque bon leur semblait. Elles ont aussi posté une gardienne sur le terrain de jeu toute la journée.

Une travailleuse auprès de la petite enfance a résumé cette expérience comme suit : « Nous n'avions pas idée de ce que cela allait entraîner... mais au fil des ans, les enfants ont pris de plus en plus de décisions si bien qu'il y a aujourd'hui un réel partage entre enfants et adultes. Il incombe encore aux adultes d'initier les enfants à la vie en société, mais un nombre incalculable de décisions sont désormais prises par les enfants. »[39]

Les familles comme parties prenantes

Mary Larner, une spécialiste de la participation parentale, ne mâche pas ses mots : « Personne n'est plus concerné par la qualité des services de garde que les parents. Ce sont eux qui partagent leur rôle d'éducateurs et d'éducatrices avec les responsables de programmes ou les personnes qu'ils choisissent comme intervenantes. »[40]

Les parents ont la responsabilité de leurs propres enfants, et c'est une responsabilité qu'ils prennent évidemment très au sérieux. Même si elle a pu garder la même intervenante pendant onze ans, une mère a dit qu'elle avait trouvé « déchirant » de laisser son enfant entre les mains de quelqu'un d'autre.

Bien que l'on parle abondamment de l'importance de leur participation à l'éducation et aux soins prodigués aux jeunes enfants, les parents n'ont en fait pas eu grand chose à dire jusqu'ici dans la définition de la qualité de ces soins.[41]

Les familles sont toutes différentes; aussi est-il quasi impossible de dire ce qu'elles veulent comme groupe. Mais lorsque les chercheurs le leur demandent, les parents nord-américains s'entendent entre eux (et avec les spécialistes) pour dire que les ingrédients suivants sont nécessaires à la qualité des services de garde :

- une intervenante chaleureuse, attentive et réceptive;
- un environnement sûr et sain;
- des activités qui stimulent le développement de l'enfant;
- une bonne communication entre les parents et l'intervenante;
- une manière d'envisager l'éducation des enfants qui correspond à celle des parents, surtout en ce qui concerne la discipline.[42]

Les parents dans ces études se préoccupaient peu des règlements ou de la formation. Comme l'a déclaré une des répondantes : « L'amour des enfants ne s'enseigne pas. »[43]

Qu'est-ce qui importe du point de vue des parents?

Chaque arrangement en matière de services de garde d'enfant doit correspondre à toute une gamme de besoins, d'intérêts et de valeurs, et il va sans dire que les ressources des parents limitent leur choix. Les parents ne peuvent choisir un service de garde au-dessus de leurs moyens, dont les heures d'ouverture ne correspondent pas à leurs besoins, qui ne peut pas les accueillir faute de place ou qui n'est pas relativement facile d'accès à pied, en voiture ou par un moyen de transport public.[44] Il n'est par conséquent pas du tout étonnant que ces questions très concrètes entrent dans la définition que donnent les parents de la qualité, ni que les parents soient forcés de faire des compromis.[45]

L'enfant est une autre importante force motrice qui agit sur la prise de position des parents. Les soins doivent convenir à la personne qu'est l'enfant, dans ce qu'elle a d'unique, mais aussi de changeant. Bien entendu, l'âge de l'enfant entre dans la définition que donnent les parents de la qualité des soins.

Les parents des nouveau-nés et des tout-petits veulent souvent que les services de garde fonctionnent comme à la maison.[46] Que le service soit offert chez eux, chez quelqu'un d'autre ou dans une garderie, ils ont tendance à donner une foule d'instructions à l'intervenante de façon à ce qu'elle tienne leur bébé, le nourrisse et joue avec lui exactement comme « ils le feraient eux-mêmes ».[47]

Ils recherchent aussi un environnement sûr et sain et une interaction chaleureuse avec l'intervenante. Si l'enfant est en garderie, le ratio aussi est important pour eux.[48]

Lorsque l'enfant vieillit, un environnement sûr et sain et une intervenante chaleureuse et réceptive demeurent en tête de liste des priorités, mais les parents veulent aussi que leur enfant joue avec les autres enfants de façon à se préparer à entrer à l'école.[49] À ce moment-là, les parents pourront accorder plus d'importance à l'expérience des intervenantes[50] et à leur formation académique – ce qui risque de créer des conflits s'ils font des pressions pour qu'elles brandissent leurs cartes de pointage à la moindre occasion et imposent des exercices intellectuels à répétition.[51]

Les parents d'enfants qui ont des besoins spéciaux ont leur propre point de vue sur la qualité des soins. Ils veulent se sentir accueillis dans le milieu et prendre une part active à l'établissement et à l'examen des buts fixés pour leur enfant. À leurs yeux, un programme de qualité adapte son milieu, son équipement et ses activités de façon à permettre à l'enfant de ne pas se sentir à l'écart et à lui assurer un développement optimal. Ils veulent aussi que le programme soit doté d'un nombre suffisant d'employées formées pour répondre aux besoins spéciaux et régler les problèmes d'intégration.[52]

La culture joue aussi un rôle clé dans la façon dont les familles perçoivent la qualité des services de garde. Les méthodes d'éducation et les attentes des parents face à leurs enfants varient d'une culture à l'autre. Même s'il est vrai que la plupart des parents veulent que les intervenantes « respectent et renforcent leurs valeurs », ce sont sans doute les parents immigrants et membres d'une minorité visible qui insistent le plus sur ce point.[53] « Elle était Arabe », insiste une mère à propos de l'intervenante. « Elle avait la même culture, la

même religion que moi. C'était ce qui était le plus important à mes yeux. »

Dans deux sondages canadiens, des parents immigrants de divers pays ont défini un service de garde de qualité de la façon suivante :

- Les parents se sentent chez eux, acceptés, et confiants que l'intervenante aidera leurs enfants à conserver leur culture et leur langue tout en apprenant les façons de faire canadiennes.
- L'intervenante réagit bien aux remarques agaçantes et au harcèlement racial ou ethnique de la part des autres enfants.
- L'intervenante leur explique le système canadien tout en leur donnant la chance d'exprimer leur point de vue.[54]

Les groupes des Premières nations se sont exprimés clairement sur cet aspect de la qualité. Même si chaque nation a sa propre histoire et ses propres traditions, en général les collectivités des Premières nations veulent que leurs services de garde fassent appel à la participation de leurs aînés, enseignent les valeurs, les coutumes et la langue autochtones et recrutent parmi le personnel des membres des Premières nations. Ainsi, il leur est possible de fournir aux enfants des modèles de comportement et de veiller à ce qu'ils comprennent les valeurs culturelles de leur peuple.[55]

Il sera question plus en détail de la diversité à la partie II.

Ambidextre

Un programme de qualité encourage les enfants à conserver leur culture. Une telle attitude implique le respect et la compréhension de la façon dont les gens agissent dans cette culture et une adaptation à ses modes de fonctionnement – y compris la façon dont les gens parlent, écoutent, apprennent, réconfortent et exercent leur autorité parentale.

Il ne suffit pas de célébrer les fêtes non chrétiennes, de servir des goûters à saveur ethnique et de lire des livres dans lesquels on trouve des images d'enfants appartenant à une minorité visible. Ces activités ne sont pas suffisantes en soi pour assurer la préservation de la culture des enfants et pour les sensibiliser à d'autres cultures.

Dans une société multiculturelle comme le Canada, un service de garde de qualité doit aider les enfants à devenir biculturels – c'est-à-dire compétents à la fois dans leur culture familiale et dans la culture de la majorité.[56]

Le point de vue de la ligne de front

Il va sans dire que les gens qui travaillent avec les jeunes enfants ont leur propre point de vue sur la qualité des soins.

La recherche indique qu'il y a un rapport direct, un courant presque électrique qui circule entre ce que les intervenantes pensent de leur emploi et les soins qu'elles prodiguent. Interactions avec les enfants – cet élément principal de la qualité – et satisfaction au travail sont des phénomènes inséparables.[57]

Qu'est-ce qui vous rend heureuse ou malheureuse dans votre travail?

Il y a beaucoup de satisfaction à tirer du travail auprès des jeunes enfants et de leur famille et c'est sans nul doute ce qui vous motive jour après jour.[58]

Mais il en faut plus pour connaître une véritable satisfaction au travail. Dans un domaine où les salaires sont plus que faibles – parfois au niveau du seuil de la pauvreté ou même en deçà[59] – on a beau recevoir des caresses, ça ne suffit pas. En fait, une vaste étude menée aux États-Unis auprès d'intervenantes en garderie a révélé que le niveau salarial était le meilleur facteur de prévision de la satisfaction au travail.[60]

Dans un sondage auprès d'intervenantes canadiennes datant de 1998, 90 p. 100 des répondantes ont affirmé qu'un meilleur salaire rendrait le milieu de la garde à l'enfance plus satisfaisant. « Promouvoir le respect des intervenantes était le second vœu exprimé par les répondantes. »[61]

Comme nous l'avons vu plus tôt (voir page 5), une directrice coopérative peut faire une énorme différence dans votre vie professionnelle. Si ses attentes sont claires, si elle vous fait des remarques utiles sur votre travail et si elle vous fournit de véritables occasions de prendre part aux décisions, vous éprouvez probablement un sentiment de bien-être par rapport à votre travail.[62] Comme une membre du personnel d'une garderie à Charlottetown l'a fait remarquer : « Les directrices et les superviseures doivent traiter les membres de leur personnel comme des professionnelles. »[63]

Le fait d'avoir à votre disposition une salle du personnel, d'avoir du temps de préparation, de courtes pauses et beaucoup de possibilités sur le plan du perfectionnement professionnel améliore aussi votre état d'esprit. Tout comme le fait d'avoir des collègues sympathiques, respectueuses et coopératives.[64]

Le gazon est plus vert...

En Espagne, une éducatrice en garderie reçoit le même salaire qu'une enseignante au sein du système scolaire public.

Au Danemark, les intervenantes sont bien payées dans le contexte du marché du travail.

Les enseignantes à la prématernelle en France reçoivent une indemnité de logement (ou un logement gratuit), une pension, des vacances payées, une titularisation et un salaire équivalant à celui d'une institutrice au primaire. Le gouvernement paie aussi leurs études lorsqu'elles sont en formation.[65]

Nous possédons beaucoup moins de données sur la satisfaction au travail dans les services de garde en milieu familial. Mais la recherche a fait ressortir les influences suivantes :

- l'appui des membres de la famille de l'intervenante;
- l'appui des parents des enfants dont elle prend soin;
- l'appui des collègues ou d'un organisme;
- la rémunération.[66]

Le sondage *Le secteur de la garde à l'enfance*, effectué en 1998, indique que 39 p. 100 des responsables de services de garde en milieu familial réglementés sont mécontentes ou très mécontentes de leur rémunération. Quatre pour cent seulement d'entre elles ont une assurance invalidité et deux pour cent seulement ont une assurance médicale ou dentaire, une pension ou des congés de maladie.[67] L'une d'entre elles s'inquiète : « J'en suis à une étape de ma vie où il me faut réellement commencer à songer à l'avenir. Je ne voudrais pas laisser la profession, mais j'ai plus de 40 ans et si je n'opte pas bientôt pour un emploi qui me donne une pension de retraite et de vrais avantages sociaux, je ne le ferai jamais. »[68]

Les longues heures de travail sont aussi une source de mécontentement chez les responsables de garde en milieu familial,[69] qui ont peu de temps pour elles-mêmes. « Si je veux offrir un programme de grande qualité chez moi, il faut que je satisfasse mes propres besoins de repos, de stimulation intellectuelle, de vie sociale et émotive et de perfectionnement professionnel », a déclaré une intervenante d'Orléans (Ontario) dans le sondage Partenaires pour la qualité.[70]

Le respect et la reconnaissance – de la part des familles et de la société tout entière – sont des questions de toute première importance dans l'ensemble du milieu, d'après le sondage *Le secteur de la garde à l'enfance*. Seulement 36 p. 100 des responsables des services de garde en milieu familial réglementés sont satisfaites du respect qu'on leur voue. Pour reprendre les paroles d'une intervenante : « Ils apprécient qu'on le fasse, sans se préoccuper de la manière dont on s'y prend. »[71]

Le point de vue de la collectivité

Une collectivité peut être :

- une région géographique, comme un quartier d'une ville, une zone rurale, une province ou une région;
- un groupe culturel, par exemple les Premières nations, les Afro-Canadiens, les Musulmans, les Italiens, les Jamaïcains, les Chinois, les Ukrainiens ou les Somaliens;
- un groupe partageant des intérêts communs comme des gens d'affaires, des paroissiens, des parents d'enfants ayant des besoins spéciaux, des travailleurs des postes, des gais et des lesbiennes.[7.2]

Chacun de ces groupes (et beaucoup d'autres!) a des valeurs, des besoins et des intérêts qui contribuent à sa propre définition de la qualité des soins. Chacun est partie prenante dans le dossier de la qualité des services de garde à l'enfance.

Les collectivités rurales apprécieront le fait que les services soient offerts pendant de plus longues heures durant la saison des récoltes; les employés des postes, du secteur automobile et des hôpitaux aimeront pour leur part profiter du service durant leur quart de travail.

Les entreprises voudront quant à elles que les services de garde préparent les enfants à devenir des génies en informatique, de bons citoyens ou de bons consommateurs ou que leurs employés aient accès à des services de garde fiables lorsqu'elles ont des délais à respecter ou durant les périodes de pointe comme à Noël.

En Amérique du Nord, les collectivités n'ont pas souvent eu la chance ne serait-ce que de reconnaître l'importance des services de

garde dans leur vie, et encore moins de se prononcer sur la qualité des soins.[73] La plupart d'entre nous nous posons cette question seulement lorsque nous avons besoin de trouver un service de garde pour nos propres enfants – et alors nous pensons à la qualité non pas à titre de membres de la collectivité mais à titre de parents!

Plus tôt, nous considérions la qualité du point de vue des groupes culturels et des parents d'enfants ayant des besoins spéciaux. Si les entreprises avaient leur mot à dire dans le processus de définition de la qualité, elles découvriraient peut-être qu'un lieu de travail convivial pour les familles, où les parents bénéficient d'un service de garde, d'un horaire souple et de journées de congé pour prendre soin de leurs enfants malades, contribue à créer une main-d'œuvre loyale et productive. Et si les services de santé, les écoles, les services pour les jeunes et les programmes récréatifs étaient aussi consultés, ils pourraient renforcer les liens qu'ils entretiennent avec les services de garde à l'enfance et entre eux de façon à former un réseau mieux intégré – et beaucoup plus efficace – d'aide aux enfants et aux familles. Qui sait ce qui pourrait émaner d'un échange de points de vue dynamique et continu entre les nombreux groupes d'une collectivité?

Globalement, la société a aussi un point de vue à fournir sur la définition de la qualité des services de garde. Que voulons-nous pour nos enfants et nos familles? En tant que nation, n'avons-nous pas intérêt à savoir comment sont gérés les services de garde où tant de nos futurs dirigeants, travailleurs et contribuables passent leurs années formatrices?

Il reste au Canada à élaborer une vision systématique des services de garde, car nous sommes loin d'avoir eu suffisamment de débats publics nous permettant de savoir qui nous sommes, ce à quoi nous accordons de la valeur et quelles qualités nous cherchons à développer chez nos enfants. Même si les gens n'écoutent pas toujours, il y a beaucoup à dire sur la question. La garde des enfants devrait-elle être un service public ou un service privé, un droit ou un privilège? Comment promouvoir l'égalité des sexes? Devrait-il s'agir d'un programme éducatif ou d'un programme de bien-être social? Devrait-on y préparer les enfants à faire leur entrée à l'école? Si oui, comment? Et quelles sont les répercussions de ces choix?[74]

Ils lancent et comptent

D'autres pays ont une vision nationale et des buts en matière de soins et d'éducation de la petite enfance. Ceux-ci influent sur leur définition de la qualité et sur les dispositions qu'ils prennent pour favoriser l'atteinte de leurs objectifs.

- Dans les pays scandinaves, on croit en la très grande importance du développement socio-émotif. La qualité dans ce pays se présente sous forme de très bons ratios qui permettent beaucoup d'interactions et d'activités enrichissantes. On y met l'accent sur le développement des compétences sociales des enfants et sur leur capacité d'apprentissage.

- En France, on prépare surtout les enfants à entrer à l'école. La première année est notoirement difficile, et les enfants qui ne vont pas à la maternelle sont désavantagés. Les Français mettent par conséquent l'accent sur le développement cognitif, et les enseignantes en garderie auprès des enfants de trois et quatre ans doivent détenir l'équivalent d'une maîtrise en soins et éducation de la petite enfance.[75]

L'assemblage des pièces du casse-tête

Comment est-ce possible de tenir compte d'une telle multitude de points de vue? Disparates comme ils sont, comment peut-on les regrouper? – surtout s'il y a contradiction entre eux comme c'est inévitable.

La métaphore qu'utilise le Canada pour se décrire – la mosaïque – présente peut-être un modèle : respectez chaque pièce individuelle, placez-la soigneusement et voilà, c'est une œuvre d'art. Le processus, toutefois, est long et ardu. Voici certaines découvertes glanées à ce sujet le long de notre parcours.

- Le processus est sans fin.
- Le processus n'est pas qu'un moyen d'atteindre un but, il est important en soi.[76]
- Réconcilier la myriade de points de vue d'un aussi grand nombre d'intéressés exige une négociation permanente. Mais le processus (le mot revient encore) est révélateur, enrichissant et habilitant.
- Ce ne sont pas tous les intervenants qui ont le même degré de pouvoir et d'influence. Il est important de le reconnaître et de trouver des mécanismes permettant d'inclure tout le monde.[77]
- Le processus permet aux divers membres de la collectivité de découvrir ce qu'ils ont en commun et de poursuivre leur démarche à partir de là.
- En négociant, les intéressés prennent conscience de leur propre champ de références personnelles, culturelles et institutionnelles – ils sont donc plus ouverts au changement.[78]
- Selon Phillips, « lorsqu'on aborde la question de la garde d'enfants de plusieurs points de vue, les désaccords sont inévitables, mais le processus fait prendre davantage conscience à chacun de sa prise de position et distille les buts et les priorités. »[79]

Les notions de base incontournables

Lorsqu'on porte attention aux multiples points de vue, il devient clair que la qualité des soins peut prendre différentes formes, selon les intéressés et le contexte.

Y a-t-il des réalités universelles et objectives?

La question est difficile – et la réponse n'est pas du tout évidente. Toutefois, les éducatrices et les chercheurs en Grande-Bretagne, en Allemagne, à Grenade, en Inde, au Nigéria, aux Philippines, au Portugal et aux États-Unis s'entendent pour dire que certains éléments sont indispensables au bien-être des enfants.

En lisant la liste qui suit, n'oubliez pas qu'il peut y avoir plus d'une façon d'atteindre un but. Par exemple, les enfants peuvent jouir d'une interaction favorable avec les adultes, qu'ils les regardent ou non dans les yeux. Dans certaines cultures, en effet, regarder un adulte est un signe de respect alors qu'ailleurs, c'est tout à fait l'inverse.

Voici les éléments fondamentaux :

- La sécurité : des jouets, de l'équipement et des meubles non dangereux et une surveillance d'adultes appropriée au développement et à la culture de l'enfant.
- La santé : des pratiques et un environnement qui satisfont aux normes de base en matière d'hygiène, répondent aux besoins des enfants sur le plan de la nutrition et du repos et favorisent leur apprentissage de la propreté et des soins corporels.
- Des soins qui respectent la diversité et accordent une valeur égale à tous les enfants, peu importe leur sexe, leur culture, leur race ou leurs capacités.
- Des soins qui fournissent une stimulation appropriée aux enfants afin qu'ils développent leurs compétences motrices, sociales, linguistiques et cognitives.
- Des soins qui favorisent une interaction favorable avec les adultes.
- Des soins qui encouragent une croissance émotive.
- Des soins qui mettent en valeur l'harmonie entre enfants.[40]

La seconde étape à franchir

Nous arrivons au terme de la première étape de notre voyage. C'est le moment de prendre une pause, de contempler le paysage, de nous baigner dans le lac et de nous demander ce que nous avons vu jusqu'à présent. Lorsque vous vous sentirez reposée et rafraîchie, jetez un coup d'œil sur le reste de notre itinéraire.

C'est la réalité qui compte

La partie II du projet *Partenaires pour la qualité*, intitulée « Relations », traitera de ces interactions qui sont, avec les enfants, d'une importance capitale – et des interactions avec les familles, qui leur sont si étroitement liées.

Dans vos réponses au sondage Partenaires pour la qualité, vous avez indiqué que la participation des parents était un aspect important de la qualité des soins. Mais vous avez également souligné que c'est une entreprise qui peut s'avérer extrêmement difficile et frustrante. La partie II comportera énormément de documentation sur la vie, la culture et les valeurs des parents d'aujourd'hui ce qui, nous l'espérons, améliorera vos interactions avec eux – et avec leurs enfants.

L'utilisation d'une des idées maîtresses avancées au tout début de ce voyage, l'introspection, améliorera considérablement vos interactions avec les enfants. Elle vous permettra peut-être de découvrir une façon originale d'aborder un problème routinier ennuyeux ou le courage de regarder en face un problème de taille. Elle s'avérera utile dans votre pratique quotidienne et dans votre réflexion à plus long terme sur votre carrière et votre vie. Comme l'introspection a le pouvoir d'être habilitante mais qu'elle est en même temps risquée, nous vous proposerons des outils pratiques et vous donnerons beaucoup de soutien moral de façon à ce que vous puissiez évaluer systématiquement votre travail au fur et à mesure que vous vous approprierez cette stratégie.

Outre qu'elle vous aidera à comprendre qui vous êtes, quels sont vos antécédents et vers quoi vous tendez pour l'avenir, l'auto-réflexion vous permettra d'aborder les enfants et les familles avec davantage de compréhension et d'empathie. Nous savons depuis longtemps que la transition entre la maison et la garderie est difficile. La recherche effectuée au cours des dix dernières années nous apprend qu'elle peut être encore plus difficile lorsque l'enfant et l'intervenante sont de cultures différentes. La façon dont les intervenantes agissent durant cette transition – et durant les années qui suivent – peut avoir une incidence profonde sur les relations des enfants avec leur famille et sur leur capacité de s'adapter à l'école. Autant les enfants ont besoin et méritent qu'on tienne compte de leur tempérament individuel dans la façon dont on les traite, autant ils ont besoin et méritent qu'on soit sensible aux valeurs culturelles qui leur sont transmises à la maison. Si vous voulez vous mettre au diapason de cette culture, il vous faut d'abord faire l'effort nécessaire pour comprendre la vôtre.

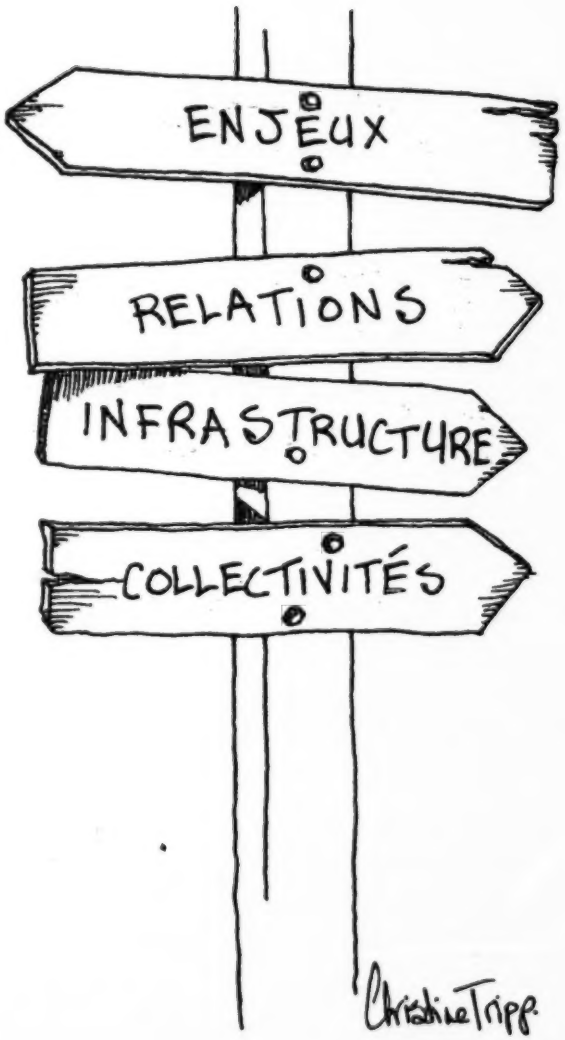
Nous nous arrêterons enfin dans cette section au problème épineux qui consiste à savoir comment répondre avec sensibilité aux besoins très réels des enfants et des parents de cultures différentes sans perdre de vue les principes qui guident votre perception de la garde des enfants.

C'est de vous dont il sera question

Dans la partie III intitulée « Infrastructure », nous tournerons notre attention vers vous et vos collègues qui comptez parmi les principaux intervenants lorsqu'il est question de garde d'enfants. Les enfants grandissent et nous quittent, mais les intervenantes demeurent longtemps dans le domaine de la petite enfance. Nous traiterons de choses fondamentales comme les salaires et les conditions de travail et parlerons de formation antérieure à l'entrée en service et de perfectionnement professionnel (qui découlent tout naturellement de la pratique de l'auto-réflexion).

Puis nous examinerons la question du professionnalisme et la controverse qui l'entoure ainsi que certains usages officiels adoptés dans le domaine pour améliorer la qualité du service : agrément, accréditation, mentorat, examen par les pairs, organismes professionnels et normes applicables à la pratique.

Nous examinerons aussi les milieux de travail. Nous étudierons les répercussions du climat organisationnel et du style de gestion des directrices et des superviseures de garderies et de services de garde en milieu familial. Nous proposerons aussi à ces directrices et ces superviseures des outils d'auto-évaluation.



Agissons ensemble

Dans la partie IV, « Collectivités », nous nous intéresserons à la place qu'occupent les soins et l'éducation de la petite enfance dans la collectivité.

Nous débuterons par quelques idées sur la façon de créer un esprit communautaire dans le milieu de la petite enfance. Dans l'univers trépidant qui est le nôtre, où chacun vit pour soi dans sa bulle technologique, une garderie, un service de garde en milieu familial ou un centre de ressources pour la famille peut devenir un lieu de rencontre où on parle de tout – aussi bien des batailles qui se jouent à l'heure du coucher que des fonds mutuels – et où on crée son propre réseau de soutien informel.

Nous avons tout à gagner à élargir ce cercle d'amitiés en travaillant avec les parents, les écoles, les églises, les organismes de santé et les autres services et organismes locaux, et à intéresser le monde des affaires, les médias et le grand public au choix des mesures à prendre pour répondre aux besoins des enfants et des familles.

Le fait d'entamer un dialogue avec la collectivité et de négocier avec ces très importants groupes de personnes intéressées à la qualité des soins nous incite à développer chez nous-mêmes et chez les autres des qualités de chef et à entrer en contact avec les gens qui nous entourent. Adultes et enfants se découvrent ainsi un sentiment d'appartenance à la collectivité, et tous nos programmes s'axent davantage sur les besoins et les préoccupations de la collectivité et reflètent les valeurs que partage notre entourage.

Nous allons examiner le rôle du gouvernement dans cette entreprise et vous dire comment, dans d'autres pays, on s'y prend pour obtenir la contribution du groupe cible. Nous allons vous fournir un guide d'action communautaire dans lequel vous trouverez des conseils sur la façon d'entreprendre vos démarches.

Un processus continu

Nous espérons que vous allez demeurer avec nous pendant tout ce périple et nous vous invitons à nous faire part de vos rêves et de vos expériences, de vos succès et de vos échecs dans votre quête constante de la qualité dans votre propre travail. Que l'aventure continue!

Notes

1. G. Doherty, « Éléments de la qualité », *Échanges sur la recherche au Canada – À l'appui des enfants et des familles* (Ottawa: Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, 1999) vol. 1, 6.
2. A. Benner, « Modèles d'engagement et d'évaluation relatifs au développement communautaire », *Échanges sur la recherche au Canada – À l'appui des enfants et des familles* (Ottawa: Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, 1999) vol. 1, 107.
3. « Éléments de la qualité »19.
4. « Éléments de la qualité » 28; G. Doherty », « Regulations as a Strategy for Promoting Quality in Child Care Settings », document préparé pour la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, pour le projet Partenaires pour la qualité, mai 1999, 7.
5. « Éléments de la qualité » 15; « Regulations » 7.
6. Cité dans « Éléments de la qualité » 15.
7. « Regulations » 12, 14-16.
8. « Éléments de la qualité » 16.
9. « Regulations » 14.
10. « Regulations » 16.
11. « Éléments de la qualité » 19.
12. « Éléments de la qualité » 18; C. Howes and E. Galinsky, «Accreditation of Johnson & Johnson's Child Development Center », dans S. Bredekamp et B. A. Willer, ed., *NAEYC Accreditation: A Decade of Learning and the Years Ahead* (Washington DC: National Association for the Education of Young Children, 1996) 47-60.
13. « Regulations » 8.
14. « Regulations » 8.
15. « Regulations » 8-9.
16. « Regulations » 13.
17. « Regulations »12.
18. « Éléments de la qualité » 23.
19. « Éléments de la qualité » 24-25.
20. « Éléments de la qualité » 25-26.
21. « Éléments de la qualité » 27-28.
22. G. Doherty et A. Taylor, « Un sondage sur les personnes œuvrant en soins et en éducation à la petite enfance », document préparé pour la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, pour le projet Partenaires pour la qualité, Déc. 1998, 7.
23. « Éléments de la qualité » 29-30.
24. « Éléments de la qualité » 17-19.
25. « Éléments de la qualité » 18.
26. « Éléments de la qualité » 10, 12-14, 17-18.
27. Doherty et Taylor 3.
28. Cité dans « Éléments de la qualité » 33.
29. « Éléments de la qualité » 33.
30. « Éléments de la qualité » 33-35.
31. « Éléments de la qualité » 36-37.
32. « Éléments de la qualité » 38.
33. G. Doherty, « Des partenaires multiples pour une perspective diversifiée », *Échanges sur la recherche au Canada – À l'appui des enfants et des familles* (Ottawa: Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, 1999) vol.1, 59.
34. « Des partenaires multiples » 59.
35. D. Phillips, *Reconsidering Quality in Early Care and Education* (New Haven, CT: Quality 2000, 1995) 13; T. Hunter, « Quality Assurance in Child Care », document préparé pour la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, pour le projet Partenaires pour la qualité, Sept. 1997, 4.
36. « Des partenaires multiples » 59.
37. Doherty et Taylor 5.
38. O. Langsted, « Looking at Quality from the Child's Perspective », dans P. Moss et A. Pence, ed., *Valuing Quality in Early Childhood Services: New Approaches to Defining Quality* (New York: Teachers College Press, 1994) 30.
39. Langsted 31.
40. M. Larner, « Parents' Perspectives on Quality in Early Care and Education », dans S. L. Kagan and N. E. Cohen, ed., *Reinventing Early Care and Education: A Vision for a Quality System* (San Francisco: Jossey-Bass, 1996) 37.
41. D. Phillips, « Reframing the Quality Issue », dans Kagan et Cohen 53.
42. « Des partenaires multiples » 66.
43. Larner dans Kagan et Cohen 32.
44. « Des partenaires multiples » 65.
45. Phillips dans Kagan et Cohen 53.
46. « Des partenaires multiples » 67.
47. Larner et Phillips dans Moss and Pence 52; « Des partenaires multiples » 67.
48. « Des partenaires multiples » 67.
49. « Des partenaires multiples » 67.
50. Larner et Phillips dans Moss and Pence 51.
51. « Des partenaires multiples » 67.
52. « Des partenaires multiples » 68.
53. Phillips dans Kagan et Cohen 53.
54. « Des partenaires multiples » 68.
55. « Des partenaires multiples » 67.
56. « Des partenaires multiples » 68.
57. J. Beach, J. Bertrand et G. Cleveland, *Le secteur de la garde à la l'enfance : de la reconnaissance à la rémunération de sa main-d' œuvre – Une étude sur les ressources humaines en garde à l'enfance au Canada* (Ottawa: Comité de direction de l'étude sur le secteur de la garde à l'enfance, 1998) 33; « Éléments de la qualité » 25.
58. Beach, Bertrand et Cleveland 87.
59. G . Doherty, H. Goelman, A. LaGrange, D. Lero, & J. Tougas, *Oui, ça me touche!*, sous presse. Les ébauches de ces documents peuvent être consultés sur le site Web Enfant & famille Canada (www.cfc-efc.ca).
60. « Des partenaires multiples » 69.
61. H. Goelman, G. Doherty, J. Tougas et D. Lero, « ECCE Staff in Canada: Who they are, what they do and what they need » (Document de travail pour le projet Oui, ça me touche! Les ébauches de ces documents peuvent être consultés sur le site Web Enfant & famille Canada (www.cfc-efc.ca).
62. « Des partenaires multiples » 69.
63. Réponse au sondage Partenaires pour la qualité.
64. « Des partenaires multiples » 69.
65. Adapté d'un encart de Beach, Bertrand et Cleveland 80; Hunter 20.
66. « Des partenaires multiples » 69.
67. Beach, Bertrand et Cleveland 80.
68. Groupe cible pour le projet de formation en garde familiale, 1998.
69. Beach, Bertrand et Cleveland 91.
70. Réponse au sondage Partenaires pour la qualité.
71. Beach, Bertrand et Cleveland 123.
72. « Des partenaires multiples » 60.
73. A. Benner, « Quel rapport y a-t-il entre un service de garde à l'enfance de qualité et le développement communautaire? » *Échanges sur la recherche au Canada – À l'appui des enfants et des familles* (Ottawa: Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, 1999) vol. 1, 83-84.
74. Hunter 12-15.
75. J. Bush et D. Phillips, « International Approaches to Defining Quality », dans Kagan et Cohen 69; « Des partenaires multiples » 69.
76. P. Moss, « Defining Quality: Values, Stakeholders and Processes », dans Moss et Pence 1.
77. Moss dans Moss et Pence 4.
78. Hunter 5.
79. Phillips, *Reconsidering Quality*, 10.
80. « Des partenaires multiples » 61-62.

U.S. Department of Education
Office of Educational Research and Improvement (OERI)
National Library of Education (NLE)
Educational Resources Information Center (ERIC)

NOTICE

Reproduction Basis

[X] This document is covered by a signed "Reproduction Release (Blanket)" form (on file within the ERIC system), encompassing all or classes of documents from its source organization and, therefore, does not require a "Specific Document" Release form.

[ ] This document is Federally-funded, or carries its own permission to reproduce, or is otherwise in the public domain and, therefore, may be reproduced by ERIC without a signed Reproduction Release form (either "Specific Document" or "Blanket").

P2031156